

Tilsynsrapport

Markedsføring og
distribusjon av spill gjennom
elektroniske kanaler



Tilsynsrapport

Rapport nr.	3 – 2017
Saksnr	17/03609
Revisjonsdato	1.- 2. november 2017
Foretak	Stiftelsen Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
Revisjonsteam	Trude Iren Hessvik, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver Lars Petter Degnepoll, rådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport nr. 3 – 2017 beskriver resultat etter revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler hos Norsk Rikstoto.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto etterlever krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Norsk Rikstotos forståelse og praktisering av regelverket for markedsføring, samt deres oppfølging av distribuert markedsmateriell har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har revisjonen kontrollert om Norsk Rikstotos markedskommunikasjon og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler er i samsvar med myndighetskravene.

Lotteritilsynet har gjennomført kontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon i egne distribusjonskanaler og hos kommisjonærene.

Norsk Rikstoto har kontrollaktiviteter som sikrer etterlevelse av krav til markedsføring i egne distribusjonskanaler og hos kommisjonærene. Kontrollen viste at innlegg på e-kommisjonærenes spillsider og egenprodusert markedsmateriell hos fysiske kommisjonærer er i samsvar med krav til markedsføring. Revisjonen avdekket imidlertid at Norsk Rikstoto må etablere ytterligere kontrollaktiviteter som sikrer at kravene til markedsføring ivaretas i egne distribusjonskanaler, og at informasjon om markedsføringsregelverket når ut til de fysiske kommisjonærene.

Kontroll av e-kommisjonærenes spillsider og Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon avdekket ingen avvik knyttet til regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Revisjonen avdekket seks avvik.

1. Norsk Rikstoto markedsfører total premiepott uten å gi informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill. Dette anses som villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring.
2. Norsk Rikstoto markedsfører bestemte premiepott uten å gi informasjon om forutsetningen om alenebong. Dette anses som villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring.
3. Norsk Rikstoto oppgir feil informasjon om antall vinnere som har vært alene om å ha 7 rette i spillet V75 ved kjøp av Eksperten. Videre presenterer Norsk Rikstoto feil vinnere sannsynlighet for Lykketallspotten i spillet 5+ på deres hjemmeside og mobilapplikasjon.
4. Norsk Rikstoto benytter en person under 18 år i ett innlegg på deres Twitter-konto. Innlegget anses som del av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon.
5. Norsk Rikstoto markedsfører feil konsept og premiepott i en annonse på www.tv2.no. Markedsføringen anses som villedende.
6. Enkelte av Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer benytter markedsmateriell fra lanseringen av spillet 5+ i 2015. Norsk Rikstoto fikk tilsvarende avvik under fjorårets revisjon da markedsmateriellet anses å gi villedende eller gi utilstrekkelig veiledende informasjon til forbrukerne.

Lotteritilsynet har seks merknader.

1. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette tiltak for å sikre at informasjon om storløp med 90 millioner kroner (10 millioner EUR) i Lykketallspotten er oppdatert.
2. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å informere tydeligere om at utbetalingene for spillet Plass sjelden er store. Norsk Rikstoto bør bruke eksempler som beskriver vinner sjansene i spillet Plass på en balansert måte og i samsvar med normale odds for spillet.
3. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å vurdere om det bør gis tydeligere informasjon om forholdet gevinst/innsats for sine Eksperten. I tillegg anbefales Norsk Rikstoto å sikre at gamle eller utdaterte vinnerhistorier ikke fremstilles som om de nylig har skjedd, da dette kan medføre at spillere blir villedet til å tro at vinnerne nylig har innkassert den omtalte gevinsten.
4. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette tiltak som sikrer at kommisjonærene har tilstrekkelig kunnskap om markedsføringsreglementet.
5. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å gjennomgå interne rutiner for å sikre at mulighet for å ekskludere seg fra spill blir håndtert i henhold til konsesjonskravet.
6. Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette tiltak som sikrer at fastsatte føringer om bruk av ekte pengesedler i markedskommunikasjonen, etterleves både internt hos Norsk Rikstoto og i kommisjonærleddet.

Førde, 17. januar 2018

Trude Iren Hessvik
seniorrådgiver

Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	6
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	7
3.1 Forskrift om totalisatorspill	7
3.2 Konesjon til Stiftelsen Norsk Rikstoto	8
3.3 Retningslinjer for markedsføring	8
3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	9
3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem	10
4. Resultat	10
4.1 Overordnede føringer	10
4.2 Markedskommunikasjon i egne kanaler	11
4.3 Markedskommunikasjon hos fysiske kommisjonærer	12
4.4 Markedskommunikasjon hos e-kommisjonærer	13
5. Avvik	14
5.1 Markedsføring av total premiepott	14
5.2 Forutsetning om alenebong	15
5.3 Informasjon om vinnerjanser	17
5.4 Bruk av personer under 18 år i markedsføringen	17
5.5 Markedsføring av feil konsept og premiepott	18
5.6 Markedsføring av 5+	18
6. Merknader	19
6.1 Informasjon om Lykketallspotten i 5+	19
6.2 Informasjon om spillet Plass	20
6.3 Vinnerhistorier fra Eksperten	20
6.4 Kunnskap om markedsføringsreglementet	21
6.5 Utestengelse fra spill	21
6.6 Bruk av pengesedler i markedsføringen	22
7. Avslutning	22
Vedlegg 1 – Kontroll av markedsføring	24
1.1 Kontroll av e-kommisjonærer	24
1.1.1 Vinnerhistorier Eksperten	27
1.2 Kontroll av fysiske kommisjonærer	28
1.2.1 Markedsmateriell fra lansering av spillet 5+	28
1.3 Kontroll av egne distribusjonskanaler	29
1.3.1 Bruk av total premiepott i markedsføringen	33
1.3.2 Manglende informasjon om forutsetningen om alenebong	33
1.3.3 Feil informasjon om vinnerjanser	36
1.3.4 Bruk av person under 18 år i innlegg på Twitter	36
1.3.5 Feil konsept og premiepott	37
1.3.6 Produktinformasjon om spillet 5+	38
1.3.7 Presentasjon av spillet Plass	38

1.3.8 Slutt å spille	39
1.3.9 Bilder av ekte pengesedler	39
1.4 Kontroll av betalt markedskommunikasjon	40
Vedlegg 2 – Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler	42
2.1 Kontroll av e-kommisjonærer	42
2.2 Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon	43
Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig tilsyn	45

1. Innledning

Lotteritilsynet har tilsynsansvar med spillvirksomheten til Norsk Rikstoto og fører blant annet kontroll med markedsføringen og distribusjonen av spill gjennom elektroniske kanaler.

Et sentralt hensyn bak regelverket for markedsføring er å styrke vernet for sårbare spillere. Regelverket inneholder en rekke føringer for ansvarlig markedsføring, men åpner også for at de statlige aktørene kan benytte markedsføring for å tiltrekke seg spillere i konkurranse med de uregulerte aktørene.

Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstoto i sin markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ivaretar målet om at totalisatorspill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet.

Norsk Rikstotos forståelse og praktisering av regelverket for markedsføring, samt deres oppfølging av distribuert markedsmateriell har vært sentrale temaer under revisjonen. Videre har revisjonen kontrollert om Norsk Rikstotos markedskommunikasjon og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler er i samsvar med myndighetskravene.

Lotteritilsynet har de siste årene gjennomført årlige revisjoner av Norsk Rikstotos markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Målet med revisjonen har vært å evaluere om Norsk Rikstoto etterlever krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Revisjonen er gjennomført med utgangspunkt i tre hovedspørsmål:

- Hvilke kontroller har Norsk Rikstoto etablert for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler?
- Ivaretar kontrollene krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler?
- Etterleves kontrollene internt hos Norsk Rikstoto og ute i kommisjonærleddet?

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner ble oversendt til Norsk Rikstoto den 30. januar 2017. Norsk Rikstoto mottok varsel om revisjon av markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler den 22. august 2017.

Revisjonen er utført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*. Etter forespørsel fra Lotteritilsynet ble dokumentasjon samlet inn og systematisert av ansatte hos Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet legger til grunn at mottatt dokumentasjon er sannferdig fremstilt.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av Norsk Rikstotos etablerte prosedyrer og rutiner knyttet til markedsføring
- Gjennomgang av Norsk Rikstotos etablerte prosedyrer, rutiner og avtaler knyttet til distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler
- Kommisjonærbesøk uke 33
 - Kartlegge hvilken kunnskap kommisjonærene har om markedsføringsregelverket

- Kartlegge hvilken informasjon Norsk Rikstoto gir til kommisjonærene angående markedsføring
- Kontrollere om markedsmateriell ute hos kommisjonærene er i samsvar med regelverket
- Stikkprøvekontroll av markedsføring (vedlegg 1)
 - Kontroll av e-kommisjonærer
 - Kontroll av fysiske kommisjonærer
 - Kontroll av egne distribusjonskanaler
 - Hjemmeside, mobilapplikasjon, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Rikstoto Direkte (tipssending), E-post/SMS (CRM)
 - Kontroll av betalt markedskommunikasjon under stedlig revisjon
 - Kontrollert markedsmateriell i perioden juli 2016 – oktober 2017
- Stikkprøvekontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler (vedlegg 2)
 - Kontroll av e-kommisjonærer
 - Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon
- Stedlig tilsyn 1.-2. november 2017 (vedlegg 3)
 - Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto
 - Presentasjon av resultat fra kommisjonærbesøk og stikkprøvekontroller

Tilsynsrapporten beskriver resultat fra gjennomført revisjon. Eventuelle avvik og merknader identifisert under revisjonen er spesifisert i rapporten.

- AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med lov, forskrifter, konsesjon, retningslinjer, regler etc.
- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Rikstoto vil iverksette for å utbedre påviste avvik.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik. Ved merknad bes det også om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten sendes til Landbruks- og matdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene i tilsynsrapporten.

3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill ble fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisatorspill.

Det følger av § 2 at formålet med forskriften er «å sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet».

Under revisjonen har Lotteritilsynet vurdert om Norsk Rikstoto i sin markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ivaretar målet om at totalisatorspill skal foregå i betryggende former med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet.

3.2 Konesjon til Stiftelsen Norsk Rikstoto

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 14. oktober 2016, i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven), gitt konesjon til å arrangere totalisatorveddemål.

Konesjonen er gitt for perioden 1. januar 2017 og inntil videre, men ikke ut over 31. desember 2021.

Under revisjonen har vi foretatt kontroll av følgende vilkår:

Punkt 2 – Krav til internkontroll

- Norsk Rikstoto skal etablere rutiner for å sikre at de implementerer de krav som følger av lov, forskrift, konesjon og spilleregler. Rutinene skal dokumenteres, holdes oppdatert og stilles til rådighet for Lotteritilsynet og departementet.

Punkt 3 – Tiltak som reduserer risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet

- Markedsføring av spill skal skje i henhold til retningslinjer fastsatt av Landbruks- og matdepartementet.
- Ved spill i elektroniske kanaler (internett, mobil m.v.) skal følgende ansvarlighetsverktøy gjelde for alt spill:
 - Det skal være obligatorisk for spilleren å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned.
 - Det skal være mulig å ekskludere seg fra alt spill med en minimum varighet på ett år.
 - Verktøy for spillepauser og utestengelse for spill skal være tilgjengelig for alle spillere.
 - Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og ellers være tilgjengelig der spill tilbys.
- Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

3.3 Retningslinjer for markedsføring

Retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto ble fastsatt av Kulturdepartementet og Landbruksdepartementet 19. november 2014. Retningslinjene gir regler for hvilken type markedsføring Norsk Rikstoto kan benytte i sin markedskommunikasjon.

Retningslinjene for markedsføring presiserer og utdyper føringer som fremgår av markedsføringsloven, men inneholder også strengere regler av hensyn til å forebygge risiko for problematisk spilleadfærd. Norsk Rikstoto er også bundet av markedsføringsloven (Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. av 09.01.2009 nr. 2), som Forbrukerombudet fører tilsyn med.

Et overordnet krav til markedsføringen fra Norsk Rikstoto er at den ikke skal gå lenger enn det som er nødvendig for å kanalisere folks spillelyst fra det uregulerte pengespillmarkedet inn mot Norsk Rikstotos totalisatorspill. Kanaliseringshensynet innebærer at Norsk Rikstoto må foreta vurderinger av hva som er et nødvendig omfang og innhold av markedsføringen. Sentrale hensyn ved fastleggningen av nødvendig nivå på markedsføringen er behovet for å forebygge spilleavhengighet og hensynet til å møte konkurransen fra uregulerte spilloperatører.

Retningslinjer for markedsføring tolkes på bakgrunn av bestemmelsene i markedsføringsloven.

Retningslinjenes punkt 2.1 om villedende eller utilstrekkelig veiledende markedsføring og punkt 2.8 om urimelig påtrengende eller aggressiv markedsføring tolkes på bakgrunn av vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-9 om villedende og aggressiv handelspraksis.

Det følger av markedsføringsloven § 6, 3. ledd at «*Dersom en handelspraksis er rettet til en bestemt forbrukergruppe, eller dersom bare en klart identifiserbar gruppe av forbrukere er særlig sårbare på grunn av psykisk eller fysisk svakhet, [...] og den næringsdrivende burde ha forstått dette, vurderes praksisens urimelighet ut fra den aktuelle forbrukergruppens perspektiv*». Lotteritilsynet legger til grunn at personer med problematisk spilleadfærd er en slik klart identifiserbar gruppe av forbrukere under bestemmelsen.

Det følger videre av markedsføringsloven § 6, 4. ledd at «*En handelspraksis er alltid urimelig dersom den er villedende etter § 7 eller 8...*». Hvorvidt markedsføring av pengespill er villedende etter retningslinjer for markedsføring, må følgelig vurderes ut fra perspektivet til sårbare spillere som kan ha problematisk spilleadfærd.

3.4 Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 med hjemmel i lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator § 2.

Reglementet omhandler den tekniske gjennomføringen av Norsk Rikstotos distribusjon av totalisatorspill gjennom elektroniske kanaler. Formålet med reglene er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense uheldig spilleadfærd. Distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler skal gi like god sikkerhet og beskyttelse som distribusjon gjennom fysiske kanaler (fysiske kommisjonærer).

Norsk Rikstoto skal gi informasjon om spilleavhengighet til spillerne. Spillere skal få informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende. Det skal videre opplyses om steder hvor man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet. Norsk Rikstoto skal også informere om iverksatte tiltak for å forebygge uønsket spilleadfærd.

Norsk Rikstoto skal legge til rette for at den enkelte spiller selv må sette en personlig grense på egen innsats i en definert tidsperiode, og gi spillerne tilgang til egen spillhistorikk som viser total innsats og gevinst i en angitt periode.

Det bemerkes at § 7 i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler henviser til at markedsføring av spill gjennom elektroniske kanaler skal skje i overensstemmelse med retningslinjer for markedsføring av statlig kontrollerte pengespill av 10. juni 2005. Under revisjonen har Lotteritilsynet lagt til grunn at henvisningen i § 7 skal være til de nye retningslinjer for markedsføring av 19. november 2014 og at henvisningen til retningslinjene fra 2005 skyldes at § 7 ikke er oppdatert.

Videre fremkommer det i § 7, 5. ledd at «*Spill gjennom elektroniske kanaler kan kun være tilgjengelig 7 dager i uken mellom kl. 0700 – 2400*». Landbruks- og matdepartementet godkjente i juni 2015 at spill gjennom elektroniske kanaler kan være tilgjengelig i tidsrommet 0700 – 0200. Under revisjonen har Lotteritilsynet lagt til grunn den godkjente åpningstiden fra kl. 0700 – 0200.

Landbruks- og matdepartementet er i brev fra Lotteritilsynet datert 12. mai 2016 gjort oppmerksom på at reglementet inneholder feil henvisning.

3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem

Norsk Rikstoto har gjennom sitt kvalitetssystem etablerte føringer for hvordan prosesser skal planlegges og utføres.

I denne revisjonen har vi kontrollert om etablerte prosedyrer, instruksjoner og rutinebeskrivelser for markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler etterleves.

4. Resultat

4.1 Overordnede føringer

Retningslinjer for markedsføring gir føringer som skal bidra til å sikre at all kommunikasjon eller aktivitet som fremmer Norsk Rikstotos spill eller varemerke blir gjennomført på en samfunnsmessig forsvarlig måte for å begrense uheldig spilleadfærd og overdrevent spill. Norsk Rikstoto må finne balansen mellom å være attraktive nok til at de klarer å kanalisere spillere fra de uregulerte aktørene og inn til sitt spilltilbud, samtidig som de skal tilby ansvarlige spill for å forebygge negative konsekvenser av totalisatorspill.

Norsk Rikstoto har utarbeidet prosedyrer og instruksjoner for sin markedskommunikasjon som skal sikre at prosessen blir planlagt og gjennomført på en hensiktsmessig måte. Dette for å sikre at riktig kommunikasjon blir presentert til rett tid, i rett kanal med rett budskap. Intervju under stedlig revisjon viser at ansvar og myndighet for de ulike prosessene er tydelig kommunisert ut og godt forankret i organisasjonen. Norsk Rikstoto har også utarbeidet et leveransekart for sine hovedprosesser. Leveransekartet beskriver hvem som har ansvaret, hvem som er hovedbidragsyter og hvem som er bidragsytere. Intervju under stedlig revisjon avdekket at noen var godt kjent med leveransekartet, mens andre hadde mindre kjennskap til dette.

Norsk Rikstoto er i startfasen med å utvikle en ny styringsmodell som støtter opp om de strategiske målsettinger og målsettinger på virksomhets- og aktivitetsnivå. Styringsmodellen skal bidra til at målene brytes ned i konkrete delmål som er lette å forstå og målbare. Styringsmodellen blir et viktig verktøy for både ledelsen, med tanke på oppfølging, og for den enkelte ansatte for å sikre at en har en felles forståelse for hva en skal oppnå innenfor markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Lotteritilsynet har i tidligere revisjoner gitt Norsk Rikstoto merknader knyttet til organisasjonens risikostyring. Norsk Rikstoto har det siste året fått utviklet et verktøy for risikovurderinger som er tilpasset organisasjonens størrelse. Verktøyet er tatt i bruk av kommersiell seksjon og risikovurderinger er blitt integrert i daglig drift.

Hendelser som er brudd på konsesjon, lovverk eller egne fastsatte føringer skal rapporteres i avvikssystemet. Sikkerhetssjefen har ansvar for å kategorisere og fastslå alvorlighetsgraden på hendelser. Jo mer alvorlige hendelser, jo flere ansatte blir involvert for å håndtere avviket. Bakgrunnen for at et avvik oppstår, og hvordan hindre gjentakelse av den uønskede hendelsen, blir diskutert og vurdert.

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen blitt forelagt dokumentasjon for at Norsk Rikstoto foretar kontinuerlige målinger av hva som er et nødvendig nivå på markedsføringen i betalt kommunikasjon og i

egne kanaler. Sentrale hensyn som vurderes ved fastleggningen av nødvendig nivå på markedsføringen er hensynet til å møte konkurransen fra utenlandske uregulerte spilloperatører og målet om å forebygge spilleavhengighet.

Norsk Rikstoto fremla dokumentasjon på at de er under sterkt press grunnet markedsføring fra uregulerte pengespillaktører. Norsk Rikstoto får kvartalsvise målinger på medieinvesteringer (radio/tv) fra både regulerte og uregulerte aktørers markedsføring av pengespill. Målingen for første halvår 2017 ble presentert for Lotteritilsynet under revisjonen. Oversikten viste at de uregulerte aktørene samlet har betydelig høyere brutto investering i markedsføring av pengespill rettet mot Norge enn de regulerte. Fremlagte tall viser at den totale investeringen i spillkategorien beløper seg til 581 MNOK for første halvår 2017. Dette er en økning på 11% sammenlignet med samme periode i 2016. En sammenligning mellom 1. halvår 2017 og 1. halvår 2016 viser at Norsk Rikstoto i denne perioden har hatt en investeringsreduksjon på 13%.

Videre viser målinger av share of voice (SOV)¹ at Norsk Rikstoto har gått fra 7% i 2016 til 6% i 2017. Til sammenligning hadde Norsk Rikstoto 18% SOV i 2010. Sum reklamekroner har vært forholdsvis stabilt siden 2010 for Norsk Rikstoto. Norsk Rikstoto har forklart at nivået på markedsføringen er et resultat av behovet for å møte konkurransen fra de uregulerte aktørene og dermed ivareta kanaliseringshensynet.

Det ble videre forklart at hensynet til å forebygge spillavhengighet er en integrert del av vurderingene og beslutningsprosessen når omfang og innhold i markedsføringen fastlegges. Samtalestatistikk fra Hjelpelinjen viser stabile tall på antall henvendelser hvor hestespill er nevnt som problematiske. Statistikken viser at av alle samtaler til Hjelpelinjen for 2015 og 2016 ble hestespill nevnt som problematisk i henholdsvis 8% og 7% av samtaler. Hjelpelinjestatistikken viser at nivået på spilleproblemer knyttet til totalisatorspill er stabilt og lavt sammenlignet med andre kategorier av pengespill.

Norsk Rikstotos kommunikasjonsplan setter rammene for omfang og innhold på markedsføringen. Kommunikasjonsplanen har føringer for hvilke kundesegmenter som skal få hvilke budskap, hvor ofte og i hvilke kanaler. Inndeling av kundesegmentene er basert på erfaringer over år med CRM utsendelser. Fra 1. januar 2018 skal alt spill hos Norsk Rikstoto skje registrert. Dette medfører at Norsk Rikstoto får mer kunnskap om hvilke spillere som har en sunn spilleadferd og hvilke spillere som er i risikozonen for å utvikle, eller allerede har, en uheldig spilleadferd. Kunnskapen Norsk Rikstoto opparbeider seg fra registrert spill skal bidra til å utvikle ansvarlighetsrammeverket i organisasjonen og kan påvirke fremtidig markedsføring.

4.2 Markedskommunikasjon i egne kanaler

Føringene som fremgår av retningslinjer for markedsføring er en del av opplæringsprogrammet for nyansatte i Kommersiell seksjon i Norsk Rikstoto. Gjennomgangen skal sikre at de ansatte som jobber med markedsføring har tilstrekkelig kjennskap til de særregler som gjelder for Norsk Rikstotos markedsføring.

Kommersiell seksjon gjennomfører ukentlige møter hvor markedsaktiviteter og resultater fra siste uke gjennomgås og aktiviteter for kommende uke fastlegges. Markedsaktivitetene som planlegges er basert på kampanjekalenderen som utarbeides årlig ved årsskiftet. Kampanjekalenderen er utarbeidet basert på terminlisten og er en overordnet plan som styrer alle markedsaktiviteter. Kalenderen gir en oversikt over hvilke konsept og produkt som skal markedsføres i de enkelte uker gjennom året.

¹ Uttrykk for den enkelte annonsørs andel av den samlede spillinvestering i markedet i en gitt periode.

Kampanjekonseptene som er markedsført i 2017 er Superpott, Gulljackpot, Mellomuke, Jackpot og 5+. For hvert konsept og produkt er budskapet klart på forhånd i fastsatte maler. Ansatte med ansvar for betalte medier, sosiale medier, egne medier og kommisjonærer benytter de fastsatte malene for å distribuere budskapet ut i disse kanalene.

Norsk Rikstoto har gjennomført en analyse av hva kundene ønsker av informasjon på www.rikstoto.no. På bakgrunn av gjennomført analyse er Norsk Rikstoto i sluttfasen med utviklingen av ny nettside. Nettsiden vil erstatte dagens hjemmeside og mobilapplikasjon, noe som vil forenkle oppdateringsprosessen av innhold. Eksempelvis vil oppdatering av vinningsjanser på ny nettside medføre at innholdet også automatisk blir oppdatert på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon. En beta-versjon av www.rikstoto.no har vært tilgjengelig for spillere i utviklingsprosessen slik at Norsk Rikstoto kunne få tilbakemeldinger på innhold og brukervennlighet underveis. Ny nettside er snart klar for lansering og denne er tilrettelagt for både lykke- og kunnskapssegmentet.

Norsk Rikstoto benytter sosiale medier aktivt i sin markedskommunikasjon og er tilstede på både Facebook, Twitter, YouTube og Instagram. Norsk Rikstoto har klare mål for de ulike sosiale mediene og er bevisste på hvilken kommunikasjon som skal benyttes hvor. Ansvar for publisering av markedskommunikasjonen på de sosiale mediene er i stor grad tildelt en person i Norsk Rikstoto. I tillegg har Equus Informasjon og Media AS (Equus), som er hestesportens informasjons- og mediebyrå og 100% eid av Norsk Rikstoto, tilgang til å publisere egenprodusert materiell på Twitter. Ansvarlig for sosiale medier i Norsk Rikstoto er godt kjent med føringene som fremgår av retningslinjer for markedsføring og vedkommende gjennomfører også redaksjonsmøter med Equus ukentlig for å gjennomgå kommende publikasjoner. I tillegg har Norsk Rikstoto retningslinjer for «posting» i sosiale medier for ansatte.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos bruk av sosiale medier viste at Norsk Rikstoto har et bevisst forhold til hvilken informasjon som skal gis i de ulike sosiale mediene. Facebook benyttes strategisk opp mot målgrupper og for å skape kjennskap og lojalitet til Norsk Rikstoto. Twitter er relatert mer mot spillere. Her legges det ut driftsmeldinger, nyheter og svar på henvendelser. YouTube benyttes til å spre videoer om hest samt at alle reklamefilmene til Norsk Rikstoto blir publisert her. Instagram benyttes til å skape kjennskap og lojalitet til hestesporten. Det er for det meste personer innenfor hestemiljøet som følger Norsk Rikstoto på Instagram, og det er ikke en plattform hvor mange spillere er tilstede. Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstotos bruk av sosiale medier avdekket et innlegg som anses som brudd på retningslinjer for markedsføring (se punkt 5.4).

Norsk Rikstotos CRM-kommunikasjonsplan gir klare føringer for hvilke kundesegment som skal få hvilke budskap, hvor ofte og gjennom hvilket medium. Føringene i kommunikasjonsplanen skal sikre riktig prosess for direktemarkedsføring. Hvilket budskap en får og hvor ofte avhenger både av hvilket segment spilleren tilhører (lykke- eller kunnskapsspiller) og spillaktiviteten (aktive/passive spillere). Videre har Norsk Rikstoto retningslinjer for e-post og SMS-markedsføring. All CRM-markedsføring skal alltid kontrolleres opp mot føringene som fremgår av retningslinjene før utsendelse fra Norsk Rikstoto. Spillere som har utestengt seg fra spill får status som sperret og blir ikke del av CRM-utsendelsen. Tiltaket bidrar til at sårbare spillere blir mindre eksponert for markedsføring av hestespill, samt å begrense overdrevent spill.

4.3 Markedskommunikasjon hos fysiske kommisjonærer

Kommisjonærene er Norsk Rikstotos forlengede arm og er dermed underlagt føringene som fremgår av retningslinjene for markedsføring. Regelverket omfatter kommisjonærenes muntlige dialog med kundene ved salg av Norsk Rikstotos spillportefølje, bruk av egenproduserte salgspakater og markedsføring av

Norsk Rikstotos produkter på kommisjonærens egne Facebook-sider.

Norsk Rikstoto har som mål å øke antall salgspunkter i kommisjonærleddet. Norsk Rikstoto har 11 regionale salgsansvarlige som har ansvar for å besøke og følge opp kommisjonærene gjennom året, i tillegg til salgssjef, salgsleder og kjedeansvarlig som styrer fra sentralt hold i Norsk Rikstoto. Besøksfrekvensen avhenger av hvilket kommisjonærsegment den enkelte kommisjonær tilhører. Kommisjonærene segmenteres basert på omsetning per uke. Kommisjonærer med høyest omsetning har minimum 8 besøk hvert år, deretter følger minimum 6 besøk, 3-4 besøk, 1-2 besøk og de med lavest omsetning følges opp ved behov eller via telefon.

Under revisjonen fikk vi opplyst at regelverket for markedsføring formidles gjennom Rikstotoskolen, ved produktkurs, på www.rikstotoskolen.no og i instruks om reklameregler for kommisjonærer. Alle nye kommisjonærer må gjennomføre kommisjonærkurs på Rikstotoskolen. Kommisjonæren må da stille med to representanter og regelverket for markedsføring er et av områdene som gjennomgås. Instruks for reklameregler for kommisjonærer er utarbeidet i slutten av september 2017 og etter planen skal innholdet i instruksen formidles ut til kommisjonærene i forbindelse med utrulling av bankterminaler. Kommisjonærene får bankterminaler som del av prosessen med at alle spill skal bli registrert fra 1. januar 2018.

Alt markedsmateriell fra Norsk Rikstoto til kommisjonærene distribueres av markedsavdelingen i henhold til kampanjekalenderen. Kommisjonærene har ansvar for å sikre at riktig markedsmateriell er i bruk til riktig tid. I tillegg benytter enkelte kommisjonærer seg av egenprodusert markedsmateriell for å selge Norsk Rikstotos spillportefølje.

De regionale salgsansvarlige skal ved hvert kommisjonærbesøk gjennomgå en sjekkliste for kommisjonæroppfølging. Sjekklisten inneholder punkter som profilering, skrivedisken, terminalen, omsetning, konkurranser, kunnskap, spillansvarlighet og spillreglement. Etter hvert rapportbesøk skal den regionale salgsansvarlige rapportere inn til Norsk Rikstoto sentralt om at punktene i sjekklisten er gjennomgått og eventuelle oppfølgingspunkter. Lotteritilsynet kommenterte under revisjonen at informasjon om regelverk for markedsføring ikke var del av punktene som skulle gjennomgås med kommisjonærene. Norsk Rikstoto bekreftet dette og at de jobber med en revidering av sjekklisten hvor informasjon og formidling av regelverk for markedsføring skal integreres.

Lotteritilsynets kommisjonærbesøk i uke 33 avdekket et behov for å heve kompetansen om markedsføringsregelverket hos kommisjonærene. Se punkt 6.4.

4.4 Markedskommunikasjon hos e-kommisjonærer

Norsk Rikstoto har totalt 16 e-kommisjonærer, hvorav 11 av disse også selger Eksperten i regi av Norsk Rikstoto. Eksperten er et andelslag hvor spillerne kan kjøpe en andel i et større spill som er utarbeidet av traveksperter som Norsk Rikstoto har valgt å inngå avtale med.

Rettigheter og plikter som tillegges Norsk Rikstoto og den enkelte e-kommisjonær reguleres av en e-kommisjonæravtale. Avtalen regulerer blant annet at begge parter er ansvarlig for at markedsføringen skjer i henholdt til retningslinjene for markedsføring. Når Norsk Rikstoto inngår en avtale med en ny e-kommisjonær gjennomgås regelverket for markedsføring. Videre utarbeides det årlige samarbeidsavtaler mellom den enkelte e-kommisjonær og Norsk Rikstoto som beskriver omfanget av kommersiell promotering.

Norsk Rikstoto gjennomfører møter med e-kommisjonærene. For de minste e-kommisjonærene

avholdes det ett årlig møte mens for de større e-kommisjonærene noe hyppigere. I møtene gjennomgås e-kommisjonæravtalen, omsetningstall og diskusjon rundt hva som skjer i kommende år. I tillegg blir det avholdt årlige samlinger med Ekspertene. Samlingene med Ekspertene har blant annet inkludert en gjennomgang av regelverket for markedsføring hvor en har diskutert hvordan regelverket skal tolkes og praktiseres.

Norsk Rikstoto har prosedyrer og rutinebeskrivelser for kontroll av e-kommisjonærer og Ekspert. Føringerne krever at Norsk Rikstoto hvert halvår skal gjennomføre en kontroll av alle e-kommisjonærer. Kontrollen skal sikre at e-kommisjonærer etterlever retningslinjer for markedsføring og overholder kravene i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler. Rutine for distribusjon omfatter også halvårlig kontroll av om Eksperters hjemmeside er i samsvar med regelverket. Under revisjonen fikk vi informasjon om at Norsk Rikstoto også følger med på e-kommisjonærer og Eksperters tilstedeværelse på sosiale medier.

Enkelte e-kommisjonærer sender tipsbrevene til Norsk Rikstoto, som foretar kontroll opp mot egne fastsatte føringer, før utsendelse. Videre abonnerer Norsk Rikstoto på nyhetsbrev/tipsbrev fra de e-kommisjonærene som ikke er innom Norsk Rikstoto før utsendelse, slik at de kan fange opp innhold som ikke samsvarer med regelverket.

Kontroller som avdekker avvik fra krav skal rapporteres i kvalitetssystemet, til leder og til gjeldende e-kommisjonær eller Ekspert.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos Eksperten avdekket at det foreligger et forbedringspotensial knyttet til å gi tilstrekkelig og oppdatert informasjon til forbrukerne om forholdet mellom gevinster/innsatser. Se punkt 6.3.

5. Avvik

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen avdekket seks avvik.

5.1 Markedsføring av total premiepott

I Retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, er det bestemt at «*Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende*». Bestemmelsen tolkes på bakgrunn av vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring. Se punkt 3.3.

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «*inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villed forbrukerne...*» og er «*egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet*».

Norsk Rikstoto benytter konseptene Superpott og Julebonanza i sin markedsføring. Felles for begge konseptene er at de markedsfører total premiepott istedenfor førstepremiepott. Superpott benyttes for å markedsføre en total premiepott for ett løp eller løp over en helg, mens Julebonanza markedsfører total premiepott for løp som går over en uke (romjulen). Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.1. Superpott og Julebonanza markedsføres i alle kanaler hvor Norsk Rikstoto er tilstede. Eksempelvis på hjemmeside og mobilapplikasjon, hos e-kommisjonærene, i nyhetsbrev, ved SMS utsendelser, på Facebook og hos fysiske kommisjonærer. I begge konseptene er det utelukkende totalpotten som fremheves i markedsføringen.

Markedsføringen retter seg i stor grad mot lykkespillsegmentet som antas å bestå av spillere med begrenset kunnskap om hestespill generelt og konseptene Superpott og Julebonanza spesielt.

Etter Lotteritilsynets vurdering må budskapet være så tydelig at alle som spiller hestespill, uavhengig av kunnskapsnivå, skjønner hva en kan vinne ved å delta i spillet. Norsk Rikstoto markedsfører andre konsept, som for eksempel Gulljackpot og Lykketallspotten, hvor det er førstepremiepotten som fremheves i markedsføringen. Når Norsk Rikstoto velger å fremheve total premiepott i markedsføringen av Superpott og Julebonanza, og ikke førstepremiepott, kan dette medføre at spilleren misforstår en viktig hovedegenskap ved spillet (hva en kan vinne) og at tallet som fremheves blir oppfattet som en mulig førstepremiepott. Markedsføringen av totalpotten kan da være egnet til å villedende og påvirke forbrukeren til å kjøpe et spill de ellers ikke ville kjøpt.

Om Norsk Rikstoto ønsker å fortsette å markedsføre totalpotten, må Norsk Rikstoto sikre at markedsføringen gir tilstrekkelig veiledning til spillerne. Ved markedsføring av total premiepott må det, etter Lotteritilsynets vurdering, komme tydelig frem at dette er en totalpremiepott (ikke førstepremiepott) og at det gis informasjon om hva som er høyeste mulige førstepremie. Denne informasjonen må gis sammen med budskapet om total premiepott på alle markedssegmentene som Norsk Rikstoto benytter.

Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.

5.2 Forutsetning om alenebong

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, at «*Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende*». Bestemmelsen tolkes på bakgrunn av vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring. Se punkt 3.3.

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «*inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villedende forbrukerne...*» og er «*egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet*».

I alle norske V75 omganger legges Jokerpotten til i en egen premiepott. Jokerpotten utløses når det er én bong som er alene om å ha syv rette. Jokerpotten er per i dag 10 millioner kroner.

Gjennom 2017 har Norsk Rikstoto blant annet markedsført Gulljackpot og 13 million kampanje i tilknytning til V75 omganger. I omganger med Gulljackpot markedsføres beløpet «18 millioner» og omganger med 13 million kampanje er det nettopp «13 millioner», som er tallet i markedsmateriellet. I begge tilfellene består potten av blant annet Jokerpotten på 10 millioner. Forutsetningen for å vinne markedsført tall på «18 millioner» eller «13 millioner» er at det kun er én bong som har alle syv rette. Dersom det for eksempel er flere bonger med alle syv riktige, medfører dette at Jokerpotten på 10 millioner ikke utløses. Førstepremiepotten ved Gulljackpot på 18 millioner blir da redusert til 8 millioner som deles på antall vinnere (18 millioner fratrukket 10 millioner). Tilsvarende når 13 millioner er markedsført blir denne redusert til 3 millioner (13 millioner fratrukket 10 millioner) som deles på antall vinnere.

Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstoto avdekket flere forhold hvor forutsetningen om alenebong ikke fremkom. Nedenfor følger noen eksempler.

Norsk Rikstotos markedsføring av Gulljackpot fokuserer i stor grad på tallet «18 millioner», og retter seg hovedsakelig mot lykkeselementet. Dette gjelder uavhengig av om markedsføringen er på TV, digitalt, hos fysisk kommisjonær eller på hjemmeside og mobilapplikasjon.

Lotteritilsynets kontroll av markedsmateriell i uke 42 (2017) avdekket en annonse for Gulljackpot på www.finn.no. Når en klikket på annonsen ble en styrt videre til Norsk Rikstotos spillapplikasjon. Spillapplikasjonen viser til at det aktuelle spillet har Gulljackpot og det opplyses at «*Spillet har ekstra penger i potten. For detaljer, se «Ukens potter» på forsiden*». Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.2. Spillapplikasjonen til Norsk Rikstoto har begrenset funksjonalitet for innlevering av spill. Det medfører blant annet at en ikke har mulighet til å gå fra spillapplikasjonen til forsiden av Norsk Rikstotos hjemmeside. For å komme til forsiden hvor en kan klikke seg inn på «Ukens potter», må en åpne en ny fane i nettleseren og gå inn på www.rikstoto.no. Gjennomført kontroll viste at på «ukens potter» stod det fortsatt ingen informasjon om at premiepotten på 18 millioner kun blir utbetalt dersom det er én alenebong med syv rette.

Kontroll av Norsk Rikstotos mobilapplikasjon i samme periode (uke 42, 2017) avdekket en tilsvarende annonse for Gulljackpot. Når en klikker på annonsen blir en styrt til spillside hvor en velger beløp en vil spille for og deretter til «Bekreft kjøp». Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.2. Ved kjøp av spillet via mobilapplikasjonen får spiller således ingen informasjon om forutsetningen om at premiepotten kun blir utbetalt dersom det er én alenebong med syv rette. Mobilapplikasjonen inneholder heller ingen informasjon om ukens potter. Dette medfører at de som kun spiller via mobilapplikasjonen ikke har tilgang til utfyllende informasjon om premiepottene som gis på Norsk Rikstotos hjemmeside.

Plakater som sendes ut til de fysiske kommisjonærer for Gulljackpot markedsfører tallet «18 millioner». Plakaten har informasjon om siste frist for innlevering av spillet, samt hvilken uke plakaten gjelder for. Det gis imidlertid ingen informasjon om at premiepotten på 18 millioner kun utbetales dersom det er én alenebong som har alle syv riktige. Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.

Kontroll av nyhetsbrev/tipsbrev fra Norsk Rikstotos e-kommisjonærer viser at disse gir mer utfyllende informasjon til mottakerne. Alle nyhetsbrev/tipsbrev som ble kontrollert for perioden juli 2016 til oktober 2017 inneholder opplysninger om forutsetningen om alenebong for utbetaling av toppgevinst. Se vedlegg 1, punkt 1.3.2. Nyhetsbrevene/tipsbrevene henvender seg mer til kunnskapsspillere enn til lykkespillere. En kunnskapsspiller har gjerne god kjennskap til hestesporten og de ulike konseptene som Norsk Rikstoto tilbyr spill på. Med denne bakgrunnen antas det at markedsføring, som kun baserer seg på pottens størrelse, ikke har like stor salgsfremmende effekt på en kunnskapsspiller som den har på en lykkespiller. Norsk Rikstoto bekreftet dette under revisjonen.

ATG, som har ansvar for totalisatorvirksomheten i Sverige, benytter «ensam vinnare» i markedsføringen for å informere om forutsetningen som ligger til grunn for å få utbetalt en bestemt premiepott. Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.

Etter Lotteritilsynets vurdering må budskapet i markedsføringen være så tydelig at alle som spiller hestespill, uavhengig av kunnskapsnivå, skjønner hva en kan vinne ved å delta i spillet. Norsk Rikstoto markedsfører for eksempel lykketallspotten i spillet 5+. Lykketallspotten er hovedbudskapet i markedsføringen og denne utbetales uavhengig av om det er én eller flere som har rett på lykketallspotten. Om det er flere vinnere deles lykketallspotten på antall vinnere.

Når Norsk Rikstoto markedsfører pottens størrelse uten å gi tilstrekkelig informasjon om forutsetningen om alenebong, vil enkelte spillere kunne oppfatte det slik at premiepotten utbetales selv om det er flere

bonger som har alle syv rette, og at premiepotten da deles mellom disse bongene.

Etter Lotteritilsynets vurdering kan manglende informasjon om forutsetningen om alenebong være egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ellers ikke ville blitt gjennomført hvis denne informasjonen hadde fremkommet i markedsføringen. For å sikre at forbrukeren forstår hovedegenskapene ved deltagelse i spillet må forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten gis sammen med markedsføringen av premiepotten i alle markedselementer.

Lotteritilsynet anser at markedsføringen som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.

5.3 Informasjon om vinnerejanser

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.2, at «*Vinnerejansene må fremstilles på en korrekt og balansert måte slik at markedsføringen ikke gir inntrykk av at vinnerejansene er større enn de i realiteten er*».

Bestemmelsen innebærer at forbrukeren skal få informasjon som gir en reell fremstilling av muligheten for å vinne ved deltagelse i spillet.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside avdekket at informasjonen som ble gitt om antall vinnere som har vært alene om å ha 7 rette i V75 siden oppstart av spillet i 1995, ikke var korrekt ved kjøp av spill via enkelte Ekspertter. Se vedlegg 1, punkt 1.1, 1.3 og 1.3.3. Åtte av Norsk Rikstotos tretten Ekspertter viste til at «*Siden 1995 har 53 vinnere vært alene om å ha 7 rette i V75. Sist 19. mai 2014*». Ved å gå til «Vinnerejanser» på Norsk Rikstotos hjemmeside eller mobilapplikasjon finner en informasjon om at det har «*skjedd 56 ganger at det bare har vært én bong med 7 rette inntil 30.06.17*».

Norsk Rikstoto har interne føringer for oppdatering av vinnerejanser. Etter rutinen skal vinnerejanser oppdateres halvårlig på Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon. Rutinen inneholder imidlertid ingen tilsvarende krav til oppdatering av vinnerejanser ved kjøp av spill via Ekspertten.

Under stedlig revisjon ble informasjon om vinnerejanser for spillet 5+ diskutert med Norsk Rikstoto. En gjennomgang av presentert sannsynlighet for å vinne Lykketallspotten viste at beregningen var feil. Se vedlegg 1, punkt 1.3.

Norsk Rikstoto bekreftet under revisjonen at de skulle foreta en ny beregning og oppdatere informasjonssiden om vinnerejanser.

Etter Lotteritilsynets vurdering er feil informasjon om antall vinnere i V75 og feil sannsynlighet for å vinne i spillet 5+ brudd på punkt 2.2 i retningslinjer for markedsføring.

5.4 Bruk av personer under 18 år i markedsføringen

Retningslinjer for markedsføring gjelder for «*kommunikasjon eller aktivitet som fremmer spill eller operatørens varemerke*», jf. punkt 1.1. Under arbeidet med gjeldende retningslinjer ble det bestemt at begrensingen om at kun «betalt» markedsføring var omfattet av retningslinjene ikke skulle videreføres. Endringen ble begrunnet med at det finnes mange kanaler for å nå ut til potensielle kunder, inkludert et økende antall kanaler for ikke-betalt kommunikasjon. Retningslinjene som ble vedtatt i 2014 omfatter all markedsføring i alle kanaler, herunder på blogger og i sosiale medier som Facebook, Twitter, Instagram mfl.

Informasjon som gis på Norsk Rikstotos Twitter-konto vurderes som kommunikasjon eller aktivitet som fremmer spill på hest eller Norsk Rikstotos varemerke og omfattes av vilkårene i retningslinjer for markedsføring.

Etter retningslinjene for markedsføring punkt 2.4 må spilloperatørene «ikke bruke personer under 18 år markedsføring».

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos Twitter-konto avdekket et innlegg hvor følgende melding var publisert: «17-åring kan vinne 500 000 – rikstoto.no». Innlegget viste videre til en artikkel på Norsk Rikstotos hjemmeside med tittelen «17-åring kan vinne Derby». Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.4.

Etter Lotteritilsynets vurdering er innlegget egnet til å fremme interessen for spill på hest og Norsk Rikstotos varemerke. Videre benyttes en person under 18 år i markedsføringen. Lotteritilsynet vurderer innholdet i twittermeldingen som brudd på punkt 2.4 i retningslinjer for markedsføring.

5.5 Markedsføring av feil konsept og premiepott

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, at «Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende». Bestemmelsen tolkes på bakgrunn av vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring (Se punkt 3.3)

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villede forbrukerne...» og er «egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet».

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon viste en annonse for Superpott 60 millioner den 27. september 2017 (uke 39) på www.tv2.no. Se vedlegg 1, punkt 1.3.5. I uke 39 var det Gulljackpot med 18 millioner kroner i toppremie til en eventuell alenebong og ikke Superpott med 60 millioner i den totale premiepotten.

Forbrukerne mottar uriktige opplysninger når Norsk Rikstoto markedsfører Superpott med 60 millioner i den totale premiepotten. Feilinformasjon om premiepott er etter Lotteritilsynets vurdering egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill, som ikke ville blitt gjennomført hvis informasjonen hadde vært riktig.

Lotteritilsynet anser markedsføring av feil konsept og premiepott som villedende markedsføring og brudd på punkt 2.1 i retningslinjene for markedsføring.

5.6 Markedsføring av 5+

Det følger av retningslinjer for markedsføring, punkt 2.1, at «Markedsføring må ikke være villedende eller utilstrekkelig veiledende». Bestemmelsen tolkes i samsvar med vurderingskriteriene i markedsføringsloven §§ 6-8 om villedende handelspraksis/markedsføring. Se punkt 3.3.

Etter markedsføringsloven § 7, 1. og 2. ledd er markedsføringen villedende, dersom den «inneholder uriktige opplysninger og dermed er usannferdig eller på en annen måte er egnet til å villede forbrukerne...» og er «egnet til å påvirke forbrukeren til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet».

Under fjorårets markedsføringsrevisjon fikk Norsk Rikstoto et avvik for å benytte markedsmateriell fra lanseringen av spillet 5+ som var egnet til å villedde forbrukere til å tro at en kan vinne 90 millioner i hver eneste spilleomgang. Etter Lotteritilsynets vurdering var budskapet «For bare 20 kr kan du vinne inntil 90 millioner» egnet til å villedde forbrukere til å tro at en kan vinne 90 millioner kroner i hver eneste spilleomgang. Forbrukere kan få inntrykk av at en innsats på kr 20 i dag kan føre til gevinst på kr 90 millioner, for eksempel som følge av stor omsetning. Bruk av ordet «inntil» endret ikke Lotteritilsynets vurdering.

Lotteritilsynet la til grunn at budskapet i markedskommunikasjonen var egnet til å påvirke forbrukeren til å gjennomføre spill som ikke ville blitt gjennomført, hvis informasjonen om gevinstmuligheter ikke var villedende eller utilstrekkelig veiledende.

På bakgrunn av avviket sendte Norsk Rikstoto ut informasjon til kommisjonærene om hva som var riktig markedsmateriell og at gammelt materiell skal fjernes når nytt sendes ut fra Norsk Rikstoto sentralt. I tillegg skulle de regionale salgsansvarlige fjerne utdatert materiell når de var på kommisjonærbesøk.

Lotteritilsynet var på kommisjonærbesøk i uke 33 (2017) hvor vi besøkte 17 kommisjonærer for Norsk Rikstoto. Kommisjonærene var lokalisert i både Nord-Norge og Sør-Norge. Under kommisjonærbesøkene avdekket vi to kommisjonærer som fortsatt har lanseringsplakatene fra 2015 hengende fremme. Se vedlegg 1, punkt 1.2.1.

Lotteritilsynet vurderer markedsmateriellet fra lanseringen av spillet 5+ som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.

6. Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert seks forbedringsområder for Norsk Rikstoto.

6.1 Informasjon om Lykketallspotten i 5+

Under Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside ble produktinformasjonen som er tilgjengelig for spillet 5+ gjennomgått. Under fanen "Spillreglement" finner en informasjon om spillreglementet for 5+, produktinformasjon om 5+, samt hvordan en spiller 5+.

Dokumentet som gir informasjon om hvordan en spiller 5+ inneholder opplysninger om Lykketallspotten. Det fremkommer av dokumentet at Lykketallspotten er fastsatt til ca. 9 millioner kroner (1 million EUR), bortsett fra utvalgte storløpsdager hvor det garanteres en Lykketallspott på ca. 90 millioner kroner (10 million EUR). Videre opplyses det om antall storløp i løpet av et kalenderår, samt tidspunkt for kommende storløp hvor Lykketallspotten er ca. 90 millioner kroner. Her viser dokumentet til syv kommende løp, fra og med 20/11-16 til og med 12/2-17. Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.6.

Dokumentet har ikke vært oppdatert siden oktober 2016. Lotteritilsynet har heller ikke funnet oppdatert informasjon om kommende løp i 2017 andre steder på hjemmesiden til Norsk Rikstoto. Når Norsk Rikstoto velger å gi denne informasjonen til forbrukerne, fordrer dette at informasjonen er hensiktsmessig og tidsriktig.

Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette tiltak for å sikre at informasjon om storløp med 90 millioner kroner (10 millioner EUR) i Lykketallspotten er oppdatert.

6.2 Informasjon om spillet Plass

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside inkluderte en gjennomgang av produktinformasjonen for de ulike spillproduktene.

Produktinformasjonen for spillet Plass markedsfører følgende utsagn: «*Plass – Lett å vinne*». I den videre informasjonen blir det forklart at «*Plass er det enkleste hestespillet vårt. Det gir stor vinningsjans og er lette å spille selv for deg som er uerfaren hestespiller*». Det opplyses at tilbakebetalingsprosenten til spillerne på Plass er 80%. Det illustreres med et eksempel på at en kan vinne en premie på 250 kroner med innsats på 10 kroner og en odds på 25 (innsats x odds). Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.7.

En gjennomgang av resultater for spillet Plass viser at oddsen i stor grad varierer mellom 1-7. Ved å benytte et eksempel hvor oddsen settes til 25 kan forbrukeren få inntrykk av at oddsen for spillet Plass er høyere enn hva som er realiteten.

Øvrevoll Galopp har utarbeidet spillerinformasjon om de forskjellige spillformene på Øvrevoll. Under spillformen Plass har de blant annet følgende informasjon: «*...Som man vil forstå er vinningsjansen stor, men det er sjelden det blir de helt store utbetalingene i plass-spillet. Mange synes imidlertid det er moro å vinne ofte, og da er plass-spillet det rette spillet*». Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.7.

Etter Lotteritilsynets vurdering er informasjonen som gis om spillet Plass fra Øvrevoll Galopp mer balansert enn hva som fremkommer på Norsk Rikstotos hjemmeside ved at de er tydelige på at utbetalingene sjelden er store.

På bakgrunn av dette anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto informerer tydeligere at utbetalingene for spillet Plass sjelden er store. Norsk Rikstoto bør bruke eksempler som beskriver vinningsjansene i spillet Plass på en balansert måte og i samsvar med normale odds for spillet.

6.3 Vinnerhistorier fra Eksperten

Lotteritilsynets kontroll av e-kommisjonærenes nettsted avdekket at det kan være vanskelig for forbrukerne å få kjennskap til forholdet mellom innsats og gevinst (tilbakebetalingsprosent) hos Norsk Rikstotos Eksperten.

Gjennomførte kontroller av nyhetsbrev/tipsbrev fra Ekspertene viser at det ofte fokuseres på enkeltomganger med gevinst. Norsk Rikstoto har stilt krav til Ekspertene om at det alltid skal opplyses om hvor mye det er spilt for når det opplyses om hvor mye som er spilt inn. Informasjon om hvor mye det er spilt for når Ekspertene markedsfører gevinster gir et bilde av nettogevinst for det aktuelle spillet. Men det gir ingen informasjon om spillene som er levert uten at gevinst er oppnådd.

Videre avdekket kontrollen at vinnerhistorier som Ekspertene benytter for å markedsføre sine spill ofte er av eldre dato. For eksempel avdekket kontrollen at en Ekspert viser til en vinnerhistorie der vinneren innkasserte over 1,5 millioner kroner. Se vedlegg 1, punkt 1.1 og 1.1.1. Vinnerhistorien lenker til en artikkel på Norsk Rikstoto som omtaler gevinsten. Artikkelen på Norsk Rikstoto er datert i februar 2015. Det er sannsynlig at forbrukere som bare leser teksten på Eksperten sin hjemmeside oppfatter historien slik at gevinsten er nylig er innkassert.

Kontrollen avdekket i tillegg at en Ekspert publiserer vinnerhistorier på sin hjemmeside uten at publiseringsdatoen fremgår av artikkelen. Se vedlegg 1, punkt 1.1 og 1.1.1. Artikler som ligger høyt oppe i nyhetsstrømmen på Ekspertens hjemmeside kan gi inntrykk av at gevinsten nettopp er vunnet uten at dette er tilfellet.

Lotteritilsynet anbefaler på denne bakgrunnen at Norsk Rikstoto vurderer om det bør gis tydeligere informasjon om forholdet gevinst/innsats for sine Ekspertes. I tillegg anbefales Norsk Rikstoto å sikre at gamle eller utdaterte vinnerhistorier ikke fremstilles som om de nylig har skjedd, da dette kan medføre at spillere blir villedet til å tro at vinnerne nylig har innkassert den omtalte gevinsten.

6.4 Kunnskap om markedsføringsreglementet

Lotteritilsynet gjennomførte i uke 33 (2017) besøk hos 17 av Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer. Kommisjonærene var lokalisert i ulike deler av landet. Målet med kommisjonærbesøkene var å kartlegge hvilken kunnskap kommisjonærene har om markedsføringsregelverket, hvilken informasjon de har mottatt fra Norsk Rikstoto om markedsføring, samt å kontrollere om markedsmateriell ute hos kommisjonærene var i samsvar med regelverket.

Kommisjonærbesøkene avdekket lav kunnskap om markedsføringsreglementet. Kun 1 av de 17 kommisjonærene kunne vise til å ha mottatt informasjon fra Norsk Rikstoto angående markedsføring av Norsk Rikstotos produkter og gi eksempler på kommunikasjon som var i samsvar eller i brudd med markedsføringsregelverket. Se vedlegg 1, punkt 1.2.

Lotteritilsynet er kjent med at Norsk Rikstoto gir informasjon til kommisjonærene gjennom Rikstotoskolen, som alle kommisjonærer må delta på før de får kommisjonærverv. I tillegg ligger der informasjon om retningslinjer for markedsføring på rikstotoskolen.no. Under revisjonen fikk Lotteritilsynet informasjon om at Norsk Rikstoto har utarbeidet en instruks som omhandler reklameregler for kommisjonærer. Formålet med instruksjonen er å sikre at Norsk Rikstotos kommisjonærer er kjent med, og etterlever retningslinjene for markedsføring. Instruksjonen var ikke formidlet ut til kommisjonærene da revisjonen ble gjennomført, men etter planen skal innholdet distribueres i løpet av 2017.

Kommisjonærene er Norsk Rikstotos forlengede arm ut mot kundene og er underlagt retningslinjene for markedsføring. Enkelte kommisjonærer benytter egenprodusert markedsmateriell i salgslokalet og noen driver markedsføring av Norsk Rikstotos produkter på sine Facebooksider. I tillegg har kommisjonærene direkte dialog med kundene ved salg av spillporteføljen til Norsk Rikstoto. Lotteritilsynet vurderer det derfor som viktig at kommisjonærene har en god kjennskap til markedsføringsreglementet.

På denne bakgrunn anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer at kommisjonærene har tilstrekkelig kunnskap om markedsføringsreglementet.

6.5 Utestengelse fra spill

Konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål stiller krav om at ved spill i elektroniske kanaler skal det «*være mulig å ekskludere seg fra alt spill med en minimum varighet på ett år*». Kravet innebærer at avgjørelse om utestengelse fra spill er endelig og skal vare minimum ett år.

Lotteritilsynet foretok kontroll av muligheten for utestengelse fra spill på Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon. På Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon kan spillerne utestenge seg fra spill ved å gå inn på henholdsvis «Min bruker» og «Min profil».

På Norsk Rikstotos hjemmeside og «Min bruker» kan spillere utestenge seg fra spill ved å trykke på knappen «Slutt å spille». Norsk Rikstoto gir ingen informasjon om at avgjørelsen om utestengelse er irreversibel. I tilknytning til «Slutt å spille» knappen får spilleren bare følgende informasjon; «*Ønsker du å komme tilbake på et senere tidspunkt må du ta kontakt med kundestøtte*». Se vedlegg 1, punkt 1.3 og

1.3.8.

Spillere kan også utestenge seg fra spill ved å gå til «Min profil» på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon. Under spillegrenser og spillestopp kan spilleren trykke på knappen «Slutt å spille». Heller ikke på mobilapplikasjonen får spiller informasjon om at utestengelsen er permanent. Norsk Rikstoto informerer om at «...Hvis du ønsker å gjenoppta spillingen en annen gang må du kontakte kundestøtte på tlf. 815 11 222». Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.8.

Etter Lotteritilsynets vurdering bør Norsk Rikstoto gjøre det tydeligere at en avgjørelse om utestengelse fra spill er permanent for minimum ett år, og at det dermed ikke vil være mulig for en spiller å gjenoppta spillingen i denne utestengelsesperioden.

Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å gjennomgå interne rutiner for å sikre at mulighet for å ekskludere seg fra spill blir håndtert i henhold til konsesjonskravet.

6.6 Bruk av pengesedler i markedsføringen

Norsk Rikstotos avviksrapporter viste at de høsten 2016 hadde kontaktet en e-kommisjonær i forbindelse med at kommisjonæren hadde benyttet bilder av ekte pengesedler i nyhetsartikler på sin hjemmeside. Norsk Rikstoto ba e-kommisjonæren om å endre praksis og bildene ble fjernet.

Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside avdekket imidlertid flere innlegg under fanen «Nyheter» hvor Norsk Rikstoto selv benytter bilder av ekte pengesedler. Se vedlegg 1, punkt 1.3 og 1.3.9.

På bakgrunn av dette anbefaler Lotteritilsynet at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer at fastsatte føringer om bruk av ekte pengesedler etterleveres, både internt hos Norsk Rikstoto og i kommisjonærleddet.

7. Avslutning

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen evaluert om Norsk Rikstoto etterlever krav til markedsføring og distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Lotteritilsynet har gjennomført kontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon i egne distribusjonskanaler og hos kommisjonærene.

Norsk Rikstoto har kontrollaktiviteter som sikrer etterlevelse av krav til markedsføring i egne distribusjonskanaler og hos kommisjonærene. Kontrollen viste at innlegg på e-kommisjonærenes spillsider og egenprodusert markedsmateriell hos fysiske kommisjonærer er i samsvar med krav til markedsføring. Revisjonen avdekket imidlertid at Norsk Rikstoto må etablere ytterligere kontrollaktiviteter som sikrer at kravene til markedsføring ivaretas i egne distribusjonskanaler, og at informasjon om markedsføringsregelverket når ut til de fysiske kommisjonærene.

Kontroll av e-kommisjonærenes spillsider og Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon avdekket ingen avvik knyttet til regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler.

Revisjonen har avdekket seks avvik og identifisert seks forbedringsområder.

Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for korrigerende tiltak av identifiserte avvik. Oppfølgingsplanen skal som et minimum angi en tidsramme for retting av avvik, hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført og hvem i virksomheten som er ansvarlig for oppfølgingen. Vi ber videre om tilbakemelding på hvordan Norsk Rikstoto vil følge opp Lotteritilsynets merknader.

Frist for oversending av oppfølgingsplan til Lotteritilsynet er innen 14. februar 2018.

Vedlegg 1 – Kontroll av markedsføring



Det er foretatt stikkprøvekontroll av Norsk Rikstotos markedskommunikasjon i perioden juli 2016 – oktober 2017. Gjennomførte stikkprøver er kontrollert opp mot følgende krav i retningslinjer for markedsføring i regi av Norsk Tipping AS og Norsk Rikstoto:

- Punkt 2.1 (ikke drive markedsføring som er villedende eller utilstrekkelig veiledende).
- Punkt 2.2 (informasjon om vannersannsynlighet).
- Punkt 2.3 (ikke rette markedsføring mot personer under 18 år).
- Punkt 2.4 (ikke benytte personer under 18 år i markedsføringen).
- Punkt 2.5 (ved bruk av kjente personer i markedsføring, ikke antyde at deltakelse i spill har bidratt til suksess).
- Punkt 2.6 (ikke oppfordre spillere til å dekke tap fra spill gjennom nye spill).
- Punkt 2.7 (ikke markedsføre at deltagelse i spill fremmer en løsning på finansielle problemer, en næringsvei, spillerens sosiale aksept).
- Punkt 2.8 (ikke drive markedsføring som er urimelig påtrengende eller aggressiv).

1.1 Kontroll av e-kommisjonærer

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Objektservice	http://objektservice.no	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring. – Under fanen «Om oss» viser e-kommisjonæren til en tilbakebetalingsprosent på 107,52% og at Eksperten totalt sett hadde en tilbakebetalingsprosent på ca. 68%. Beregningen er basert på 2014-tall. Se vedlegg 1, punkt 1.1.1.	Merknad: Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto vurderer om det bør gis tydeligere informasjon om forholdet gevinst/innsats for sine Ekspertter. I tillegg anbefales Norsk Rikstoto å sikre at gamle eller utdaterte vinnerhistorier ikke fremstilles som om de nylig har skjedd, da dette kan medføre at spillere blir villedet til å tro at vinnerne nylig har innkassert den omtalte gevinsten.
Radsoft	http://totopro.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.
	Nyhetsbrev/ tipsbrev	Kontrollert nyhetsbrev for perioden 5. oktober 2016 – 22. februar 2017 opp mot retningslinjer for markedsføring.	
VG	http://trav.vg.no/ http://direkte.vg.no/studio/trav	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.
	Nyhetsbrev/ tipsbrev	Kontrollert nyhetsbrev for perioden 29. juni 2016 – 20. oktober 2017 opp mot retningslinjer for markedsføring.	
Trotting	http://trotting.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.
Vinnerbongen	http://vinnerbongen.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Nettavisen	http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.
	Nyhetsbrev/tipsbrev	Kontrollert nyhetsbrev for perioden 29. juni – 1. september 2016 opp mot retningslinjer for markedsføring.	
Dagbladet	http://www.dagbladet.no/hestesport/	Kommisjonærnettstedet er midlertidig ute av drift. Ikke foretatt kontroll av nettside.	IA
SOL	http://www.sol.no	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring. Ingen spillside eller annonser for Norsk Rikstoto ved kontroll.	IA
Joker Software	http://www.jokersystemet.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.
	Nyhetsbrev/tipsbrev	Kontrollert nyhetsbrev for perioden 8. oktober 2016 – 24. februar 2017 opp mot retningslinjer for markedsføring.	
Stanghjernet	http://stanghjernet.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring. – Ved kjøp av Eksperten spill blir en styrt til Norsk Rikstotos spillapplikasjon. «Bekreft kjøp»-bildet oppgir feil tidspunkt og feil antall vinnere som har vært alene om å ha 7 rette. Se vedlegg 1, punkt 1.3.3.	Avvik: Etter Lotteritilsynets vurdering er feil informasjon om antall vinnere i V75 brudd på punkt 2.2 i retningslinjer for markedsføring.
Trav24	http://trav24.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring. – Ved kjøp av Eksperten spill blir en styrt til Norsk Rikstotos spillapplikasjon. «Bekreft kjøp»-bildet oppgir feil tidspunkt og feil antall vinnere som har vært alene om å ha 7 rette.	Avvik: Etter Lotteritilsynets vurdering er feil informasjon om antall vinnere i V75 brudd på punkt 2.2 i retningslinjer for markedsføring.

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
		 <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.3.</p>	
Stallskriket Media Fon	http://www.stallskriket.no/default.asp https://www.stallskriket.com/spill/index.php/	<p>Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.</p> <p>Kontrollert nyhetsbrev for perioden 30. juni 2016 – 25. februar 2017 opp mot retningslinjer for markedsføring.</p>	Ingen avvik eller merknad.
Travfakta	<p>http://www.travfakta.no/</p> <p>Nyhetsbrev/tipsbrev</p>	<p>Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ved kjøp av Eksperten spill blir en styrt til Norsk Rikstots spillapplikasjon. «Bekreft kjøp»-bildet oppgir feil tidspunkt og feil antall vinnere som har vært alene om å ha 7 rette.  <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.3</p> <ul style="list-style-type: none"> – E-kommisjonæren publiserer vinnerhistorier på sin hjemmeside uten at publiseringsdatoen fremgår av artikkelen. – Innleggene kan være egnet til å gi inntrykk av at gevinsten nettopp er vunnet uten at dette er tilfellet. <p>Se vedlegg 1, punkt 1.1.1.</p> <p>Kontrollert nyhetsbrev for perioden 8. juli 2016 – 23. september 2017.</p>	<p>Avvik: Etter Lotteritilsynets vurdering er feil informasjon om antall vinnere i V75 brudd på punkt 2.2 i retningslinjer for markedsføring.</p> <p>Merknad: Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto vurderer om det bør gis tydeligere informasjon om forholdet gevinst/innsats for sine Eksperten. I tillegg anbefales Norsk Rikstoto å sikre at gamle eller utdaterte vinnerhistorier ikke fremstilles som om de nylig har skjedd, da dette kan medføre at spillere blir villedet til å tro at vinnerne nylig har innkassert den omtalte gevinsten.</p> <p>Ingen avvik eller merknad.</p>

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
ABC Startsiden	http://tjenester.startsiden.no/trav	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring.	Ingen avvik eller merknad.
DMH	http://www.travtjansten.no/	Kontrollert innhold på e-kommisjonærens spillside opp mot retningslinjer for markedsføring. – Markedsfører vinnerhistorier av eldre dato hvor spilleren kan få inntrykk av at gevinsten nylig er vunnet. Se vedlegg 1, punkt 1.1.1.	Merknad: Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto vurderer om det bør gis tydeligere informasjon om forholdet gevinst/innsats for sine Eksperten. I tillegg anbefales Norsk Rikstoto å sikre at gamle eller utdaterte vinnerhistorier ikke fremstilles som om de nylig har skjedd, da dette kan medføre at spillere blir villedet til å tro at vinnerne nylig har innkassert den omtalte gevinsten.
Plutos	http://itoto.no/	Kommisjonærnettstedet er midlertidig ute av drift. Ikke foretatt kontroll av nettside.	IA

1.1.1 Vinnerhistorier Eksperten

Travtjänsten markedsfører enkeltomganger som har gitt store gevinster. Artikkel nr. 2 markedsfører en gevinst på 1 556 360 kroner og viser til artikkelen «Norge tok alt» på Norsk Rikstotos hjemmeside. Når en klikker inn på artikkelen ser en at seieren som markedsføres er fra februar 2015.

The screenshot shows the website 'travtjänsten' with a green header. The main content area features a news article titled 'Eksperten' with a sub-headline '+ 515 404 kroner!'. The article text mentions a win of 515 404 kr and includes a 'Spill nå' button. There is also a smaller article below it with a headline '+ 1 556 360 kroner!'.

The screenshot shows an article titled 'Norge tok alt' dated 23.02.2015 14:42. The article text states: 'Det var ikke bare i skisporet at de norske fargene gjorde det skarpt på svensk jord søndag. I V64-spillet tok norske spillere med seg hele sekserpotten, nesten 3,8 millioner kroner.' There is a photo of a horse race and a caption: 'Norske spillere tok med seg hele førstepremiepoten.'

Travfakta benytter ikke publiseringsdato i artikler hvor de markedsfører løp som har gitt store gevinster.

Three promotional articles are shown side-by-side, each with a Norwegian flag icon in the top left corner. The first article is titled 'Luketømming i Danmark – over 3 millioner kroner innspilt!' and features a photo of a Danish flag. The second article is titled 'Ny kanonkveld på Bjerke med Grø - Over 1,7 millioner inn!' and features a photo of a horse race with the word 'BJERKE' in large letters. The third article is titled 'Ny internasjonal suksess for Travfakta' and features a photo of a man, Øvind Grøstad.

Objektservice markedsfører en tilbakebetalingsprosent for sine Eksperten spill og for Eksperten samlet sett som er basert på 2014 resultat.

Om oss

I 2014 hadde Objektservice - med over gjennomsnittlig omsetning - en tilbakebetalingsprosent på **107,52**. "Eksperten" samlet lå på ca **68%**. Anders Mikkelborg, Håvard Nordlie, Morten Rustad, vikarer og gjestetippere går ikke av veien for å utelate overvurderte favoritter og legge spillet på langt mindre betrodde objekter; en jevnt over høyere risikoprofil enn de fleste. Vi ser alle travløp som kjøres i Norge mer nøye enn noen, og følger også med på den internasjonale arena.

1.2 Kontroll av fysiske kommisjonærer

I uke 33 (2017) gjennomførte Lotteritilsynet besøk hos 17 av Norsk Rikstotos kommisjonærer. Kommisjonærene var lokalisert i Troms, Nordland, Nord-Trøndelag, Sør-Trøndelag, Buskerud og Telemark. Målet med besøkene var å:

- Kartlegge hvilken kunnskap kommisjonærene har om markedsføringsregelverket
- Kartlegge hvilken informasjon de har mottatt fra Norsk Rikstoto om markedsføring
- Kontrollere om markedsmateriell ute hos kommisjonærene er i samsvar med regelverket

Tema	Observasjon	Konklusjon
Kjennskap til markedsføringsregelverket som gjelder for Norsk Rikstoto	– Kun 1 av 17 kommisjonærer kjente til regelverket og kunne gi eksempler på føringer som fremgår av regelverket.	Merknad: Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer at kommisjonærene har tilstrekkelig kunnskap om markedsføringsreglementet.
Informasjon/føringer om markedsføring fra Norsk Rikstoto	– Kun 1 av 17 kommisjonærer kunne vise til informasjon/føringer fra Norsk Rikstoto om markedsføring. – Kun 1 av 17 kommisjonærer kunne gi eksempler på kommunikasjon som er innenfor regelverket.	
Markedsmateriell	– Alle kommisjonærene viste til plakater.	
Egenprodusert markedsmateriell	– 6 av 17 kommisjonærer bekreftet at de lagde egenprodusert markedsmateriell. – Kontrollen avdekket ingen plakater i strid med markedsføringsreglementet.	
Føringer fra Norsk Rikstoto om egenprodusert markedsmateriell	– Ingen av kommisjonærene kunne vise til noen føringer om egenprodusert markedsmateriell.	
Føringer fra kjeden angående markedsføring av Norsk Rikstoto	– Ingen informasjon fra kjedene angående markedsføring. – Kommisjonæren hadde inntrykk av at kjedene hadde lite fokus på spill.	
Innhold kommisjonærbesøk	– Omsetning, plakatering, rydding i lokalet. – Ingen hadde fått informasjon om markedsføringsregler under besøkene.	

1.2.1 Markedsmateriell fra lansering av spillet 5+

Kommisjonærbesøkene uke 33 (2017) avdekket to kommisjonærer som fortsatt har lanseringsplakatene for spillet 5+ hengende fremme. Plakatene er vurdert egnet til å villedde forbrukere til å tro at en kan vinne 90 millioner i hver eneste spilleomgang.



1.3 Kontroll av egne distribusjonskanaler

Distribusjons-kanal	URL	Kommentar	Konklusjon
Hjemmeside	https://www.rikstoto.no/	<p>Foretatt stikkprøver i perioden juli 2016 – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring.</p> <p>Total premiepott</p> <ul style="list-style-type: none"> – Norsk Rikstoto benytter konseptene Superpott og Julebonanza hvor de markedsfører total premiepott istedenfor førstepremiepott. – Superpott markedsfører total premiepott for ett løp eller løp over en helg. – Julebonanza markedsfører total premiepott for løp som går over en uke (romjulen). – Konseptene markedsføres i alle Norsk Rikstotos kanaler og det er utelukkende totalpotten som fremheves i markedsføringen. – Markedsføringen retter seg i stor grad mot lykkespillsegmentet som antas å bestå av spillere med begrenset kunnskap om hestespill generelt og konseptene Superpott og Julebonanza spesielt. – Ved markedsføring av total premiepott må det etter Lotteritilsynets vurdering gis opplysninger om at total premiepott ikke er det samme som førstepremie. <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.1.</p>	<p>Avvik: Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.</p>
		<p>Forutsetning om alenebong</p> <ul style="list-style-type: none"> – I alle norske V-75 omganger tillegges Jokerpotten i en egen premiepott som utløses når det er én bong som er alene om å ha syv rette. – Gjennom 2017 har Norsk Rikstoto blant annet markedsført Gulljackpot (18 millioner) og 13 million kampanje i tilknytning til V75 omganger. – I begge tilfellene består potten av blant annet Jokerpotten på 10 millioner. – Forutsetningen for å vinne markedsført tall på «18 millioner» eller «13 millioner» er at det kun er én bong som har alle syv rette. – Dersom det er flere bonger med alle syv riktige, medfører dette at Jokerpotten på 10 millioner ikke utløses og potten reduseres til henholdsvis 8 millioner og 3 millioner. – Lotteritilsynets kontroll med Norsk Rikstoto avdekket flere forhold hvor det gis ingen informasjon om at premiepotten kun utbetales dersom det er én alenebong som har alle syv riktige. Se eksempler i vedlegg 1, punkt 1.3.2 – Når Norsk Rikstoto markedsfører pottens størrelse uten å gi tilstrekkelig informasjon om betingelsene for det enkelte spill, kan det medføre at 	<p>Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.</p>

Distribusjons-kanal	URL	Kommentar	Konklusjon
		spillere ikke forstår hva som skal til for å vinne premiepotten.	
		<p>Kjøp av spill på Eksperten</p> <ul style="list-style-type: none"> «Bekreft kjøp»-bildet i spillapplikasjon til Norsk Rikstoto gir ikke korrekt informasjon om antall vinnere som har vært alene om å ha 7 rette i V75. 8 av 13 Eksperten har feil informasjon i «Bekreft kjøp»-bildet. «Bekreft kjøp»-bildet gir informasjon om at det er 53 ganger det har vært én bong med 7 rette. Korrekt informasjon er 56 inntil 30. juni 2017. <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.3.</p> <p>Spillet 5+</p> <ul style="list-style-type: none"> Under stedlig revisjon ble det foretatt en gjennomgang av presenterte vinnere for spillet 5+. Gjennomgangen avdekket at beregningen på 1:10 000 000 for å vinne Lykketallspotten er feil. Norsk Rikstoto bekreftet under revisjonen at de skulle foreta en ny beregning og oppdatere informasjonssiden om vinnere. 	<p>Avvik:</p> <p>Etter Lotteritilsynets vurdering er feil informasjon om antall vinnere i V75 og feil sannsynlighet for å vinne i spillet 5+ brudd på punkt 2.2 i retningslinjer for markedsføring</p>
		<p>Lykketallspotten i 5+</p> <ul style="list-style-type: none"> Dokumentet «Hvordan spille 5+», under fanen «Spillreglement», inneholder opplysninger om Lykketallspottens størrelse. Dokumentet opplyser om antall storløp i løpet av et kalenderår, samt tidspunkt for kommende storløp hvor Lykketallspotten er ca. 90 millioner kroner. Dokumentet har ikke vært oppdatert siden oktober 2016, noe som medfører at dato for kommende storløp er til og med 12/2-17. Lotteritilsynets kontroll har heller ikke funnet oppdatert informasjon om kommende storløp i 2017 andre steder på hjemmesiden til Norsk Rikstoto. <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.6.</p>	<p>Merknad:</p> <p>Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å iverksette tiltak for å sikre at informasjon om storløp med 90 millioner kroner (10 millioner EUR) i Lykketallspotten er oppdatert.</p>
		<p>Spillet Plass</p> <ul style="list-style-type: none"> Produktinformasjonen for spillet Plass markedsfører følgende utsagn; <ul style="list-style-type: none"> «Plass – Lett å vinne». «Plass er det enkleste hestespillet vårt. Det gir stor vinnere og er lette å spille selv for deg som er uerfaren hestespiller». Det opplyses at tilbakebetalingsprosenten er 80%. Benytt 25 i odds for å illustrere hva en kan vinne med innsats på 10 kroner (innsats x odds). Spillet Plass har sjelden en odds på 25. En gjennomgang av resultater for spillet viser at oddsen i stor grad varierer mellom 1-7. 	<p>Merknad:</p> <p>Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto informerer tydeligere at utbetalingene for spillet Plass sjelden er store. Norsk Rikstoto bør bruke eksempler som beskriver vinnere i spillet Plass på en balansert måte og i samsvar med normale odds for spillet.</p>

Distribusjons-kanal	URL	Kommentar	Konklusjon
		<ul style="list-style-type: none"> – Øvrevoll Galopp beskriver spillet Plass med blant annet følgende informasjon: <ul style="list-style-type: none"> o «...Som man vil forstå er vinnerjansen stor, men det er sjelden det blir de helt store utbetalingene i plass-spillet. Mange synes imidlertid det er moro å vinne ofte, og da er plass-spillet det rette spillet». <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.7.</p>	
		<p>Utestengelse fra spill</p> <ul style="list-style-type: none"> – Under «Min bruker» på hjemmesiden kan spillere utestenge seg fra spill ved å trykke på knappen «Slutt å spille». – Det fremkommer ingen informasjon om at avgjørelsen om utestengelse er irreversibel. – I tilknytning til «Slutt å spille» knappen får spilleren bare følgende informasjon; «Ønsker du å komme tilbake på et senere tidspunkt må du ta kontakt med kundestøtte». <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.8.</p>	<p>Merknad; Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å gjennomgå interne rutiner for å sikre at mulighet for å ekskludere seg fra spill blir håndtert i henhold til konsesjonskravet.</p>
		<p>Bilder av ekte pengesedler</p> <ul style="list-style-type: none"> – Avviksrapport fra høsten 2016 viste at Norsk Rikstoto hadde registrert avvik på en e-kommisjonær som benyttet bilder av ekte pengesedler i innlegg på sin hjemmeside. – E-kommisjonæren ble bedt om å endre praksis og bildene ble fjernet. – Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside avdekket flere artikler under fanen «Nyheter» hvor Norsk Rikstoto selv benytter bilde av ekte pengesedler. <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.9.</p>	<p>Merknad: Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto iverksetter tiltak som sikrer at fastsatte føringer om bruk av ekte pengesedler etterleves, både internt hos Norsk Rikstoto og i kommisjonærleddet.</p>
Mobilapplikasjon	mobil.rikstoto.no	<p>Foretatt stikkprøver i perioden juli 2016 – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring.</p> <p>Utestenging fra spill</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spillere kan utestenge seg fra spill på mobilapplikasjonen ved å gå til «Min profil», «spillegrenser og spillestopp» og trykke på knappen «Slutt å spille». – Det fremkommer ingen informasjon om at utestengelsen er permanent. – I tilknytning til «Slutt å spille» knappen får spilleren bare følgende informasjon; «...Hvis du ønsker å gjenoppta spillingen en annen gang må du kontakt kundestøtte på tlf. 815 11 222». <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.8.</p>	<p>Merknad; Lotteritilsynet anbefaler Norsk Rikstoto å gjennomgå interne rutiner for å sikre at mulighet for å ekskludere seg fra spill blir håndtert i henhold til konsesjonskravet.</p>

Distribusjons-kanal	URL	Kommentar	Konklusjon
		<p>Forutsetning om alenebong</p> <ul style="list-style-type: none"> Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.</p>	<p>Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.</p>
Facebook	http://www.facebook.com/norskrikstoto?WT.ac=uke_Facebook_Venstre5_Facebook	<p>Foretatt stikkprøver i perioden november 2016 – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring.</p>	<p>Ingen avvik eller merknad.</p>
Twitter	https://twitter.com/Norsk_Rikstoto?WT.ac=Twitter_Venstre4	<p>Foretatt stikkprøver i perioden november 2016 – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontrollen avdekket en melding på Twitter 8. september 2017 hvor en benyttet en person under 18 år i markedsføringen. Meldingen henviste også til en artikkel på Norsk Rikstoto med tittelen «17-åring kan vinne Derby». Etter Lotteritilsynets vurdering er innlegget egnet til å fremme interessen for spill på hest og Norsk Rikstotos varemerke. <p>Se vedlegg 1, punkt 1.3.4.</p>	<p>Avvik: Norsk Rikstoto benytter en person under 18 år i ett innlegg på deres Twitter-konto. Innlegget anses som del av Norsk Rikstotos markeds-kommunikasjon. Lotteritilsynet vurderer innholdet i twitter-meldingen som brudd på punkt 2.4 i retningslinjer for markedsføring.</p>
Instagram	https://instagram.com/norskrikstoto/	<p>Foretatt stikkprøver i perioden januar – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring.</p>	<p>Ingen avvik eller merknad.</p>
YouTube	https://www.youtube.com/user/NorskRikstoto	<p>Kontrollert 7 innslag på Norsk Rikstotos YouTube kanal opp mot krav i retningslinjer for markedsføring:</p> <ul style="list-style-type: none"> https://www.youtube.com/watch?v=PS CfdajsPfk&t=417s https://www.youtube.com/watch?v=pp EyG7SZjGc https://www.youtube.com/watch?v=PS CfdajsPfk&t=620s https://www.youtube.com/watch?v=EZf 1gs7RcqE https://www.youtube.com/watch?v=fb0 LU0yQtXs&t=10s https://www.youtube.com/watch?v=DB BPg9qfLcQ https://www.youtube.com/watch?v=Wb 7FuKRFwfg <p>Programlederne styrer ekspertene på en balansert måte.</p>	<p>Ingen avvik eller merknad.</p>
Rikstoto direkte (tipssending)	https://www.rikstoto.no/RikstotoDirekte/RDsisteuke/	<p>Foretatt stikkprøvekontroll av tipssendinger opp mot krav i retningslinjer for markedsføring. Kontrollert følgende innslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> Momarken (14.10.17) Oslo Horse Show (15.10.17) Jarlsberg (15.10.17) Bjerke (18.10.17) 	<p>Ingen avvik eller merknad.</p>

Distribusjons-kanal	URL	Kommentar	Konklusjon
CRM E-post/SMS		<p>Foretatt stikkprøver av utsendte nyhetsbrev (e-post) i perioden juli 2016 – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring</p> <ul style="list-style-type: none"> – Markedsfører total premiepott uten å gi informasjon om hva en kan vinne ved å delta i spillet, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Total premiepott» Se vedlegg 1, punkt 1.3.1. – Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». Se vedlegg 1, punkt 1.3.2. <p>Foretatt stikkprøver av utsendte SMS'er i perioden juli – oktober 2017 opp mot krav i retningslinjer for markedsføring.</p>	<p>Avvik: Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.</p> <p>Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.</p>

1.3.1 Bruk av total premiepott i markedsføringen

Norsk Rikstoto benytter total premiepott når de markedsfører konseptene Superpott og Julebonanza.

Markedsføring av Superpott i digitale kanaler.



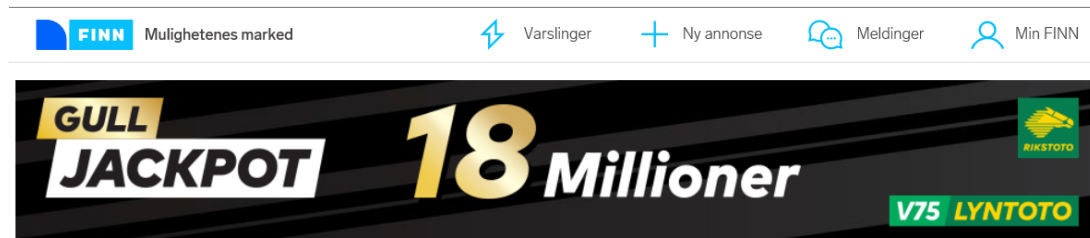
Markedsføring av Julebonanza hos en fysisk kommisjonær.



1.3.2 Manglende informasjon om forutsetningen om alenebong

Norsk Rikstoto markedsfører beløp uten å informere om forutsetningen om alenebong.

Annonsen på finn.no som markedsfører Gulljackpot (17.10.2017)



Når en klikker på annonsen kommer en til spillapplikasjonen hos Norsk Rikstoto.

The screenshot shows the Norsk Rikstoto website interface. At the top, there are navigation links like 'Brukernavn', 'Passord', and 'Logg inn'. Below that is a table of race details for Bergen on Saturday, October 21, 2017. The table includes columns for 'Dato', '1. Løp', 'Bane', and 'Spill'. Below the table is a selection grid for bets, with columns for 'Avd' (Race) and 'Løp' (Run). The grid shows various betting options like 'V75', 'V5A', 'V4', 'Dagens dobbel', etc. To the right, there is a section for 'V4 Bergen - kr 60,00' with a list of selections and a 'Velg tips' button. Below the grid, there is a section for 'Ant. rekker: 0' and 'Sum kr 0,00'. A yellow box highlights a message: 'Spillet har ekstra penger i potten. For detaljer, se "Ukens potter" på forsiden'.

Spiller får informasjon om at spillet har Gulljackpot, men for at spiller skal få utfyllende informasjon om Gulljackpot henvises de til Norsk Rikstotos hjemmeside.

This is a close-up of the betting grid and summary section. The grid shows rows for '5', '6 DD1', and '7 DD2'. Below the grid, there is a section for 'Ant. rekker: 0' and 'Sum kr 0,00'. A yellow box highlights a message: 'Spillet har ekstra penger i potten. For detaljer, se "Ukens potter" på forsiden'.

Grunnet begrenset funksjonalitet i spillapplikasjonen har spilleren ikke mulighet til å gå direkte fra applikasjonen til Norsk Rikstotos hjemmeside. Spiller må da åpne en ny fane i nettleseren og gå inn på rikstoto.no.

Ukens potter for nevnte spill gir ingen informasjon om forutsetningen om alenebong.

The screenshot shows a promotional message for the Gulljackpot in Bergen, Norway, dated October 21, 2017. The message is titled 'LØRDAG 21.10.17' and 'GULLJACKPOT i V75 på Bergen Travpark lørdag! Vi doubler førstepremiepotten når spillet stenger. Du kan vinne hele 18 millioner!'. It includes a link 'Spill før kl. 15:00' and a description of the race: 'Spill til Ascot lørdag med «Champions Day». Spillet skjer i felles pott med Frankrike (PMU) og løpene vises på RD2 (fransk sending)'. It also mentions a 5+Caen race: '5+Caen. 9 millioner i Lykketallspotten. Du kan vinne 10 millioner! Spill før kl. 15:15'.

Annonsen på Norsk Rikstotos mobilapplikasjon for Gulljackpot (20.10.2017)

Ved å klikke på annonsen blir en styrt til spillbildet hvor en velger beløp en vil spille for og deretter til «Bekreft kjøp»-bildet. Spiller får ingen informasjon om forutsetningen om alenebong. Mobilapplikasjonen

har heller ingen informasjon om «ukens potter».



Plakat hos fysiske kommisjonærer

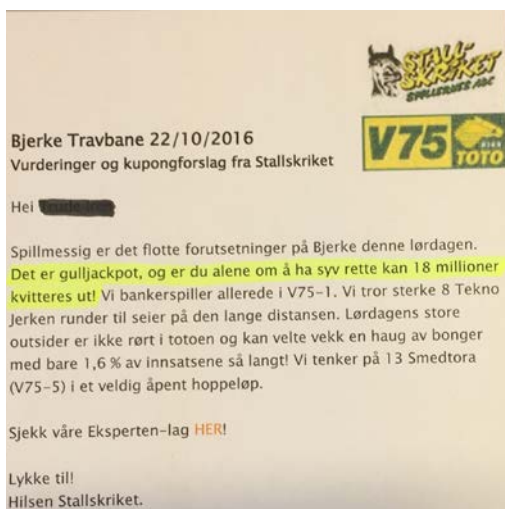
Markedsfører Gulljackpot med 18 millioner uten å gi informasjon om forutsetningen om alenebong.



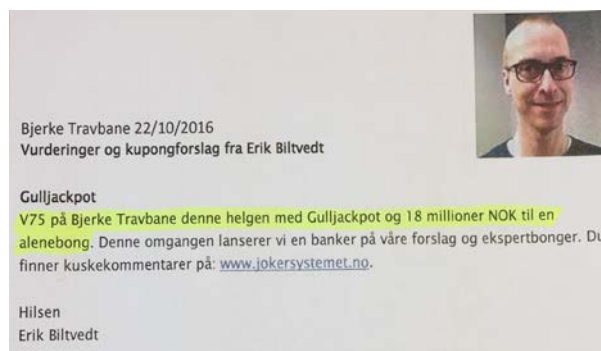
Nyhetsbrev/Tipsbrev fra e-kommisjonærer som markedsfører Gulljackpot

Alle kontrollerte nyhetsbrev/tipsbrev fra e-kommisjonærer til Norsk Rikstoto inneholder opplysninger om forutsetningen om alenebong for utbetaling av toppgevinst. Eksempler på informasjon som gis:

Eksperttips fra Stallsriket



Eksperttips fra Jokersystemet



Eksempel på hvordan ATG markedsfører forutsetningen om alenevinner

ATG benytter «ensam vinnare» i markedsføringen for å informere om forutsetningen som ligger til grunn for å få utbetalt en bestemt premiepott. Eksempel er hentet fra ATG sin hjemmeside (www.atg.se).



Om Grand Slam 75

Grand Slam 75 är storspelet på söndagar där du kan vinna 15 miljoner kronor om du är ensam vinnare med 7 rätt.

15 miljoner kronor om du är ensam vinnare med 7 rätt

Lyckas du bli ensam vinnare på Grand Slam 75 vinner du minst 15 mkr då tävlingen avgörs på en svensk travbana och minst 10 mkr då tävlingen avgörs på Galopp eller utländsk travbana. Mer information finns [här](#).

1.3.3 Feil informasjon om vannersjanser

Følgende e-kommisjonærer/Ekspertter har feil informasjon om antall vinnere for spillet V75 i «Bekreft kjøp»-bildet i spillapplikasjon til Norsk Rikstoto;

- Objektservice, Stanghjørnet, Trav 24, Travfakta, Hobby Frukt & Tobakk AS, Joker Sportscafé DA, Stallen Kiosk AS, VG.



1.3.4 Bruk av person under 18 år i innlegg på Twitter

Norsk Rikstoto publiserte følgende melding på Twitter den 8. september 2017:



Norsk Rikstoto @Norsk_Rikstoto · 8. sep.

17-åring kan vinne 500 000 - rikstoto.no rikstoto.no/Nyheter-og-tip... via @Norsk_Rikstoto



Tweeten viste videre til en artikkel på Norsk Rikstoto hjemmeside med tittelen «17-åring kan vinne

Klasseløpssøndag på Bjerke: 17 år gamle Julian Lucas Tveter Arnesen er fast inventar på Lislebys midtbane på A-laget, men han er også hesteeier. Søndag kjemper hesten hans, Reallyokay, om en førstepremie på 500 000 kroner på Bjerke travbane.

Det er onkelen hans, Kjell Otto Molander fra Prestelandet, som har kjøpt hesten, men Julian Lucas har blitt mer og mer interessert i travsport og har fått en andel av den fire år gamle varmblodshoppa som søndag har kvalifisert seg for finalen i Norsk Travderby for varmblodshopper.

- Det er utrolig morsomt at Julian Lucas har blitt så travinteressert. Det er en flott gutt som kona og jeg setter høyt. Er det noe jeg lurer på om travsport, så spør jeg bare Julian. Han har som regel svarene, sier Kjell Otto Molander (72), som kjøpte sin første hest allerede i



Reallyokay var knallgod i kvalifiseringen. (Foto: Hesteguiden.com)

1.3.5 Feil konsept og premiepott

Norsk Rikstoto hadde en annonse på TV2 i uke 39 (2017) hvor de markedsførte konseptet Superpott. Superpott ble markedsført med en total premiepott på 60 millioner. I uke 39 var det derimot Gulljackpot med 18 millioner i toppremie til en eventuell alenebong.

Når en klikket seg videre inn på annonsen fikk en i løpet av kjøpsprosessen informasjon om at det var Gulljackpot med 18 millioner i premiepotten.

1.3.6 Produktinformasjon om spillet 5+

Produktinformasjonen om «Hvordan spille 5+» er tilgjengelig på Norsk Rikstotos hjemmeside. Produktinformasjonen inneholder opplysninger om kommende storløp hvor det garanteres 90 millioner kroner (10 millioner EUR) i Lykketallspotten. Produktinformasjonen har ikke vært oppdatert siden oktober 2016.

5+ Produkttegenskaper/Hvordan spille 5+

Hensikten med spillet er å plukke de fem første hestene i mål i rett rekkefølge.

Spillet tilbys hver dag i et utvalgt løp.

I alt finnes det fem premiegrupper:

1. De fem første i rett rekkefølge
2. De fem første uansett rekkefølge
3. De fire første uansett rekkefølge
4. Fire av de fem første
5. De tre første uansett rekkefølge

Hver helg, enten lørdag eller søndag, vil det arrangeres Jackpot-omgang i 5+. I omganger med Jackpot vil ca 9 millioner kroner (1 million Euro) bli tillagt andelen av premiepotten for premiegruppe 1. De fem første i rett rekkefølge.

På toppen av dette kan det utløses en Lykketallspott og ekstra premie med rett lykketall! Hvert spill blir tildelt et lykketall mellom 1 og 3000. Under løpets gang trekkes lykketallet. Hvis man klarer å plukke de fem første hestene i rett rekkefølge og i tillegg får trukket rett lykketall har man utløst Lykketallspotten!

Lykketallspotten er fastsatt til ca 9 millioner kroner (1 million Euro) bortsett fra utvalgte storløpsdager hvor det garanteres en Lykketallspott i 5+ på ca 90 millioner kroner (10 millioner euro).

Det vil være 14 utvalgte storløp i løpet av et kalenderår. Per oktober 2016 er følgende dager er fastsatt med 90 millioner i Lykketallspotten(10 millioner euro):

20/11-16 (Prix de Bretagne), 11/12-16 (Prix de Bourbonnais), 25/12-16 (Criterium Continental), 1/1-17 (Prix de Bourgogne), 15/1-17 (Prix de Belgique), 29/1-17 (Prix d'Amérique), 12/2-17 (Prix de France).

1.3.7 Presentasjon av spillet Plass

Norsk Rikstotos presentasjon av spillet Plass:

Plass - Lett å vinne

Plass er det enkleste hestespillet vårt. **Det gir stor vinningsjans og er lett å spille selv for deg som er uerfaren hestespiller.**

DETTE ER PLASS

I Plass-spillet skal hesten du satser på bli blant de tre første hestene i mål. Alle som har spilt på riktig hest vinner. Dette kan spilles i alle løp som blir avviklet. **Tilbakebetalingsprosenten til spillerne på Plass er 80%.**

SLIK GJØR DU

Kryss av for nummeret til den eller de hestene du vil spille på i hvert løp. Jo flere hester du satser på, desto større blir vinningsjansene. Det kan starte opptil 15 hester i hvert løp.

HVA KOSTER VINNER OG PLASS?

Minste rekkepris er 5 kroner. Antall rekker du har på bongen er summen av antall hester markert i hvert løp, multiplisert med hverandre. Multipliserer du antall rekker med pris per rekke, får du prisen på bongen.

HVA KAN DU VINNE?

Premiebeløpet avhenger av odds og innsats. Dersom du har satset 10 kroner på en kombinasjon som gir **25,00 i odds**, vinner du 250 kroner (10 kroner x 25,00 i odds). Odds x Beløp per rekke = gevinst.

Øvrevoll Galopps presentasjon av spillet Plass:

Spilleinformasjon for galoppen

Kanskje du får ett hett tips, eller du kan velge den hesten du liker best i paddocken? Uansett, en tur til lukene gir ekstra spenning og kanskje også gevinst!

Det er alltid flere spilltyper du kan velge mellom, alle spilleformene har spesielle bonger som skal fylles ut, men til de enkleste spillene, vinner og plass, går det helt greit å fortelle i luken hva du har tenkt til å spille.

Her er de forskjellige spilleformene på Øvrevoll:

Vinner

Vinnerspillet er enkelt. Når du spiller vinner får du utbetaling hvis du har spilt på den som vinner løpet. Satser du 10 kroner på at hest nummer 2 skal vinne, kan du gange vinneroddsen med 10 hvis din hest er først i mål. Blir vinneroddsen 3.54 er din tier økt til 35 kroner. Odds beregnes ut fra hvor mye som er spilt på den som vinner, i forhold til det totale vinnerspillet i løpet. Det er også mulig å spille vinner på flere hester i samme løp. Minste innsats er 5 kroner.

Plass

Spiller du plass, får du utbetaling hvis din hest er blant de tre første i mål. Dog er det kun utbetaling på de to fremste om det starter seks hester eller færre. **Som man vil forstå er vinningsjansen stor, men det er sjelden det blir de helt store utbetalingene i plass-spillet. Mange synes imidlertid det er moro å vinne ofte, og da er plass-spill det rette spillet.** Minste innsats er 5 kroner.

1.3.8 Slutt å spille

Informasjon som fremgår av Norsk Rikstotos hjemmeside i tilknytning til «Slutt å spille»:

Ønsker du utestengelse fra spill?

Føler du at spillingen tar overhånd eller at du spiller for mer enn du egentlig ønsker? Norsk Rikstoto kan tilby stenging av spillkonto og muligheten for å spille i våre digitale kanaler helt eller i perioder. Dette administrerer du selv under Min Side/Min Bruker eller ved å ta [kontakt med kundestøtte](#).

Velg hva som passer best for deg

Ta en pause

Du kan ta en midlertidig pause. Velg dato for siste pausedag.

Dato: 

Ta en pause

Slutt å spille

Ønsker du å komme tilbake på et senere tidspunkt må du ta kontakt med kundestøtte.

Slutt å spille

Informasjon som fremgår av Norsk Rikstotos mobilapplikasjon i tilknytning til «Slutt å spille»:

Spillepause og spillestopp

Du kan ta en midlertidig pause. Velg dato for siste pausedag.

dd

mm

åååå

Ta en pause

Du kan også slutte å spille i sin helhet Hvis du ønsker å gjenoppta spillingen en annen gang må du kontakte kundestøtte på tlf. 815 11 222

Slutt å spille

1.3.9 Bilder av ekte pengesedler

Norsk Rikstoto benytter ekte pengesedler i nyhetsartikler på hjemmesiden.

Jackpot på Øvrevoll

03.08.2017 22:15 Frode Gjesdal

Øvrevoll: Ingen klarte seks rette. Nye sjanser neste torsdag.

En uløselig rebus gjør at 313 493 kroner legges til sekserpotten torsdag 10. august.

Én bong gjensto før den siste avdelingen torsdag. Bongen sto igjen med femtevalget 12 Go On Direction og sjettevalget 1 Rakel.



V65 Drammen: Favorittene sviktet, ingen greide seks rette. Søndag 10. september venter jackpot på Århus Travbane.

Hele **741.215** kroner er overført i potten for seks rette til V65-veddemålet på banen i Århus.



1.4 Kontroll av betalt markedskommunikasjon

Spill kategori	Periode	Salgskanal	Konklusjon
V75 - Superpott	Uke 39, 2016	TV, Radio, Digitalt, Kommisjonær – Markedsfører total premiepott uten å gi informasjon om hva en kan vinne ved å delta i spillet, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Total premiepott» Se vedlegg 1, punkt 1.3.1.	Avvik: Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
V75 Superpott	Uke 46, 2016	Radio, TV, Digitalt – Markedsfører total premiepott uten å gi informasjon om hva en kan vinne ved å delta i spillet, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Total premiepott» Se vedlegg 1, punkt 1.3.1.	Avvik: Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
V75 – Gulljackpot	Uke 47, 2016	Radio, TV, Digitalt – Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.	Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
5+	Uke 48 og 49, 2016	Digitalt, Kommisjonær	Ingen avvik eller merknad.
V75 – Julebonanza	Uke 51, 2016	Radio, TV, Digitalt – Bruker formuleringen «Syv dager til ende» i TV markedsføringen av Julebonanza. Dette forsterker klarheten rundt hva en kan vinne. – Markedsfører total premiepott uten å gi informasjon om hva en kan vinne ved å delta i spillet, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Total premiepott» Se vedlegg 1, punkt 1.3.1.	Avvik: Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
5+	Uke 1 og 2, 2017	Kommisjonær, Digitalt, Radio, TV	Ingen avvik eller merknad.

Spill kategori	Periode	Salgskanal	Konklusjon
V75	Uke 1 og 2, 2017	Digitalt, kommisjonær	Ingen avvik eller merknad.
V65	Uke 1, 2017	Digitalt	Ingen avvik eller merknad.
V5 – lunsjtrav	Uke 1, 2017	Digitalt	Ingen avvik eller merknad.
V75 – Gulljackpot	Uke 3, 2017	TV, Digitalt, Kommisjonær, Nyhetsbrev, Radio – Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.	Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
5+	Uke 3, 2017	Digitalt	Ingen avvik eller merknad.
V75 – Mellomuke 13 millioner	Uke 3, 2017	Kommisjonær – Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.	Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
V75 – Andel	Uke 3, 2017	Digitalt	Ingen avvik eller merknad.
V76 – Bonuspott	Uke 3, 2017	Digitalt	Ingen avvik eller merknad.
5 +	Uke 4, 2017	Digitalt, Radio, TV	Ingen avvik eller merknad.
5 +	Uke 6, 2017	Digitalt, Radio, TV	Ingen avvik eller merknad.
V75 – Gulljackpot	Uke 16, 2017	Radio, TV, Digitalt – Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.	Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
V75 – Superpott	Uke 17, 2017	Radio, TV, Digitalt – Markedsfører total premiepott uten å gi informasjon om hva en kan vinne ved å delta i spillet, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Total premiepott» Se vedlegg 1, punkt 1.3.1.	Avvik: Lotteritilsynet anser markedsføring av total premiepott, uten informasjon om hva en kan vinne ved å delta i det enkelte spill, som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
5+	Uke 19, 2017	Radio, TV, Digitalt	Ingen avvik eller merknad.
V75 – Gulljackpot	Uke 20, 2017	Digitalt, Nyhetsbrev, TV, Kommisjonær, Radio – Markedsfører en bestemt premiepott uten å informere om forutsetningen om alenebong, jf. avvik under kontroll av «Hjemmeside» og punkt «Forutsetning om alenebong». Se vedlegg 1, punkt 1.3.2.	Avvik: Lotteritilsynet anser manglende informasjon om forutsetningen om alenebong for å vinne premiepotten som brudd på punkt 2.1 i retningslinjer for markedsføring.
V75 – Andel	Uke 20, 2017	Digitalt	Ingen avvik eller merknad.

Vedlegg 2 – Kontroll av distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

2.1 Kontroll av e-kommisjonærer

Kontroll av Norsk Rikstotos e-kommisjonærer for krav som fremgår av § 7, 1. og 2. ledd i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler:

- *Distribusjon av spill skal skje på en måte som ikke oppfordrer til uheldig eller skadelig spilleadferd.*
- *Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være et menyvalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde:*
 - *Informasjon om at spill kan være avhengighetsskapende,*
 - *Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet,*
 - *Informasjon om Norsk Rikstotos policy og tiltak mot uønsket spilleadferd*

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Objektservice	http://objektservice.no	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Radsoft	http://totopro.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
VG	http://trav.vg.no/ http://direkte.vg.no/studio/trav	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Trotting	http://trotting.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Vinnerbongen	http://vinnerbongen.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Nettavisen	http://www.nettavisen.no/sportspill/trav/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Dagbladet	http://www.dagbladet.no/hestesport/	Kommisjonærnettstedet er midlertidig ute av drift. Ikke foretatt kontroll av nettside.	IA
SOL	http://www.sol.no	Ingen spilleside eller annonser for Norsk Rikstoto ved kontroll.	IA
Joker Software	http://www.jokersystemet.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Stanghjørnet	http://stanghjornet.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.

E-kommisjonær	URL	Kommentar	Konklusjon
Trav24	http://trav24.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Stallskriket Media Fon	http://www.stallskriket.no/default.asp https://www.stallskriket.com/spill/index.php/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Travfakta	http://www.travfakta.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
ABC Startsidan	http://tjenester.startside.no/trav	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
DMH	http://www.travtjansten.no/	Menyvalg til «Spillvett» på førsteside hos e-kommisjonær. Menyvalg til «Spillvett» også i «Bekreft kjøp»-bildet.	Ingen avvik eller merknad.
Plutos	http://itoto.no/	Kommisjonærnettstedet er midlertidig ute av drift. Ikke foretatt kontroll av nettside.	IA

2.2 Kontroll av hjemmeside og mobilapplikasjon

Kontroll av Norsk Rikstotos hjemmeside og mobilapplikasjon opp mot følgende krav i regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler:

- § 4, 3. ledd (Dokumentere utbetaling av gevinster til eier av kupong/det innleverte spillet/elektronisk kvittering for spill)
- § 5, 1. ledd (Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form)
- § 5, 2. ledd (Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill i et tidsrom tilsvarende den til enhver tid gjeldende periode for reklamasjon. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon)
- § 5, 3. ledd (Tilgang til å motta spillkvittering via e-post eller SMS dersom spilløsning ikke gir mulighet for elektronisk kvittering)
- § 7, 1. ledd (Distribusjon skal ikke oppfordre til uheldig eller skadelig spilladferd)
- § 7, 2. ledd (Menyvalg som henviser til informasjon om spilleavhengighet)
- § 7, 3. ledd (Spiller kan selv sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode)
- § 7, 4. ledd (Spiller skal ha tilgang til egen spillhistorikk. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode)

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
§ 4, 3. ledd	<i>Dokumentere utbetaling av gevinster til eier av kupong/det innleverte spillet/elektronisk kvittering for spill.</i>	Kontrollert ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.
§ 5, 1. ledd	<i>Spilleregler skal være tilgjengelig for spilleren i elektronisk form.</i>	Kontrollert ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.

Lovregel	Lovkrav	Kommentar	Konklusjon
§ 5, 2. ledd	<i>Spilleren skal ha tilgang til elektronisk kvittering av bestilt spill, for eksempel via innlogging på egen side på Internett, i et tidsrom tilsvarende den til enhver tid gjeldende periode for reklamasjon i henhold til Norsk Rikstotos spillereglement. Av kvitteringen skal det fremgå hvilket produkt det er spilt på, beløpet det er spilt for, og tilhørende tidsinformasjon.</i>	Kontrollerer ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.
§ 5, 3. ledd	<i>Dersom spiller benytter en annen spilløsning som ikke gir mulighet elektronisk kvittering via egen side på Internett, skal han gis mulighet til å motta kvitteringen på en annen måte. For eksempel via e-post og SMS i forbindelse med selve kjøpet.</i>	Kontrollerer ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.
§ 7, 1. ledd	<i>Distribusjon av spill skal skje på en måte som ikke oppfordrer til uheldig eller skadelig spilleadferd.</i>	Kontrollerer ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.
§ 7, 2. ledd	<i>Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal det være et menyalg hvor det henvises til informasjon om spilleavhengighet. Informasjonen skal være oppdatert og relevant, og skal minimum inneholde: Informasjon om at spill kan være avhengighets skapende Opplysninger om steder man kan finne mer informasjon om spilleavhengighet, Informasjon om Norsk Rikstoto policy og tiltak mot uønsket spilleadferd.</i>	Kontrollerer ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.
§ 7, 3. ledd	<i>Ved spill gjennom elektroniske kanaler skal Norsk Rikstoto legge til rette for at den enkelte spiller selv må sette tak på egen innsats i en angitt tidsperiode. Tidsperioden kan ikke være kortere enn 7 dager.</i>	Kontrollerer ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.
§ 7, 4. ledd	<i>Videre skal en spiller kunne ha tilgang til egen spillhistorikk, for eksempel via innlogging på egen side på internett. Historikken skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode.</i>	Kontrollerer ok.	Hjemmeside Ingen avvik eller merknad. Mobil Ingen avvik eller merknad.

Vedlegg 3 – Gjennomføring av stedlig tilsyn

1. november 2017

Tidspunkt	Tema	Deltagere
08:30 – 09:00	Åpningsmøte <ul style="list-style-type: none"> – Bakgrunn for tilsyn – Mål og overordnede problemstillinger – Revisjonskriterier – Gjennomføring av tilsyn 	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Stine Charite Trzcinski Thendrup, Eirik Stenhaug, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen
09:00 – 10:30	Overordnede føringer <ul style="list-style-type: none"> – Mål og strategi – Ansvar/myndighet – Risikovurdering og tiltak – Avvikshåndtering – Nødvendig nivå på markedsføringen 	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Stine Charite Trzcinski Thendrup, Eirik Stenhaug, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen
10:30 – 10:45	Pause	
10:45 – 11:45	Markedskommunikasjon <ul style="list-style-type: none"> – Formidling av regelverk – Gjennomføring og oppfølging <ul style="list-style-type: none"> – Hjemmeside og mobilapplikasjon – Sosiale medier – SMS og E-post – Betalt (tv, radio, papiraviser, Internett etc.) 	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Stine Charite Trzcinski Thendrup, Eirik Stenhaug, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen
11:45 – 12:15	Lunsj	
12:15 – 13:15	Forts. markedskommunikasjon <ul style="list-style-type: none"> – Formidling av regelverk – Gjennomføring og oppfølging <ul style="list-style-type: none"> – Hjemmeside og mobilapplikasjon – Sosiale medier – SMS og E-post – Betalt (tv, radio, papiraviser, Internett etc.) 	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Thendrup, Eirik Stenhaug, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen
13:15 – 14:30	Markedskommunikasjon fysiske kommisjonærer <ul style="list-style-type: none"> – Formidling av regelverk – Gjennomføring – Oppfølging 	Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Grethe B. Rydinge, Morten Halvorsen
14:30 – 14:45	Pause	
14:45 – 16:00	Markedskommunikasjon e-kommisjonærer <ul style="list-style-type: none"> – Formidling av regelverk – Gjennomføring – Oppfølging 	Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Grethe B. Rydinge, Henrik Salberg, Morten Halvorsen

2. november 2017

Tidspunkt	Tema	Deltagere
09:00 – 10:00	Kontroll og evaluering <ul style="list-style-type: none"> – Oppdage og reagere på forbedringsmuligheter – Kontinuerlig forbedring 	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen
10:00 – 11:30	Kontroll av betalt markedsmateriell	Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge
11:30 – 12:00	Lunsj	
12:00 – 12:45	Resultat fra stikkprøvekontroll og kommisjonærbesøk	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Stine Charite Trzcinski Thendrup, Eirik Stenhaug, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen
12:45– 13:45	Oppsummering av gjennomført revisjon	Lotteritilsynet

Tidspunkt	Tema	Deltagere
13:45 –	Sluttmøte <ul style="list-style-type: none"> – Presentere resultat og anbefalinger – Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport – Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader 	Carl Fredrik Stenstrøm, Morten B. W. Tønnessen, Grethe B. Rydinge, Stine Charite Trzcinski Thendrup, Eirik Stenhaug, Anders Johansen, Katrine Torkildsby-Reine, Henrik Salberg, Morten Halvorsen